Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 8170836
Centre d'intérêt: 94

Bénard, Jean-Paul.

Personnels polyglottes : accueil, information, contrôle, promotion : étude des fonctions-types et des principaux débouchés / Jean-Paul Bénard ; [pour le Collège de Saint-Jérôme]. -- [Saint-Jérôme] : Le Collège, 1977.
124, [71] p. ; 28 cm.

Titre de la couv.: Enquête sur la pertinence d'un nouveau programme en techniques de relations publiques polyglottes, 394.71. Notes (part. bibliographiques) au bas des p.

Cote Dewey: 659.2'0711'714/B456p Cote LC: HD/59

Descripteur(s): *Techniques humaines *Elaboration de programmes *Marché du travail *Analyse de tâches *Attitude de l'employeur *Bilinguisme *Langue seconde *Langue de travail *Questionnaire *Collégial (Niveau)

Identificateur(s) de sujet: *Techniques d'accueil *Techniques de relations publiques

L'élaboration d'un nouveau programme en techniques humaines est en cours au cégep de Saint-Jérôme depuis 1974. Ce programme expérimental, qui met l'accent sur la maîtrise des langues étrangères et des techniques d'accueil vise essentiellement les domaines du tourisme et de l'hôtellerie, des transports aériens, de la douane et de l'immigration. Le troisième rapport présente dans une première partie les résultats d'une enquête auprès des employeurs éventuels (description des fonctions de travail, évaluation des besoins de main-d'oeuvre). Une seconde partie porte sur la situation des finissants sur le marché du travail et sur les attentes des nouveaux inscrits.

Type de document: r
Région(s) administrative(s): 061
Notice(s) connexe(s): 8270325
Financement: Bénéficiaire - Collège de St-Jérôme
Organisme(s) source(s) - MEQ - DGEC
Programme(s) de subvention - SRD
Auteur de l'analyse: ar

E D U Q 8170836

St-Jérôme
DOSSIER 14-17-00
REMIS À
DÉJÀ PRÊTÉ À
110.623

ENQUETE SUR LA PERTINENCE D'UN NOUVEAU PROGRAMME EN TECHNIQUES DE RELATIONS PUBLIQUES POLYGLOTTES 394.71

REALISEE POUR LE COLLEGE DE SAINT-JEROME

PAR

JEAN-PAUL BENARD

JUIN 1977.

E D U Q 8170836

PERSONNELS POLYGLOTTES

(ACCUEIL, INFORMATION, CONTRÔLE, PROMOTION)

ÉTUDE DES FONCTIONS — TYPES ET DES PRINCIPAUX DÉBOUCHÉS

Jean-Paul BÉNARD

1977

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION 6

PREMIERE PARTIE: ETUDE DE PERTINENCE

I- PRECISIONS METHODOLOGIQUES

1.1 Les données initiales: source de confusion 9

1.2 L'hypothèse retenue 9

1.3 L'échantillon

1.3.1 Identification des secteurs d'emploi 11

1.3.2 Portée de l'étude et limites géographiques 11

1.3.3 Taille et choix des entreprises 12

1.4 La compilation des données

1.4.1 Le questionnaire d'enquête 13

1.4.2 L'échantillon 13

1.4.3 La technique d'entrevue 15

1.4.4 Limites de la méthode utilisée 16

1.4.5 Le traitement des informations 17

II- LES DONNEES

2.1 Description des fonctions de travail

2.1.1 Inventaire des fonctions de travail recensées 18

2.1.2 Description sommaire des tâches 19

2.1.3 Connaissances requises 27

2.1.4 Aptitudes requises 32

2.1.5 Vers un modèle de comportement: tableau synoptique des tâches 34

2.1.6 Exigences particulières 38

2.1.7 Les indices de changement 40

2.1.8 Les fonctions-types 42

2.1.9 Synthèse 49

2.2 Evaluation des besoins de main-d'oeuvre

2.2.1 Caractéristiques des secteurs d'emploi 50
2.2.2 Débouchés connus 54
2.2.3 Débouchés connus dans la région desservie par le Cégep de Saint-Jérôme 56
2.2.4 Facteurs susceptibles de modifier les tendances actuelles 58
2.2.5 Le recrutement actuel 60
2.2.6 La promotion 61
2.2.7 Périodes d'engagement 64
2.2.8 Rémunération 64

III- QUESTIONS CONNEXES

3.1 Les programmes existants

3.1.1 Objectifs de formation 65
3.1.2 Le marché visé 65
3.1.3 Eléments de différenciation 67

3.2 Le problème de la scolarité

3.2.1 Considérations générales 67
3.2.2 Considérations particulières 68
3.2.3 L'âge minimum requis: théorie et pratique 69

3.3 Traduction et interprétariat

3.3.1 La traduction 70
3.3.2 L'interprétariat 72

3.4 L'enseignement des relations publiques au niveau collégial

3.4.1 Un instrument de formation 73
3.4.2 La formation de techniciens en relations publiques 74

CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE. 75

DEUXIEME PARTIE: LE CONTEXTE LOCAL ET REGIONAL

I- LE DEVELOPPEMENT REGIONAL: AXE MONTREAL - MONT-TREMBLANT

1.1 L'infrastructure touristique 78

1.2 L'aéroport de Mirabel 79

II- LE DEVELOPPEMENT DU CEGEP DE SAINT-JEROME

2.1 Les techniques humaines 80

2.2 Les ressources matérielles existantes 80

2.3 Les ressources humaines disponibles 81

III- LE PROGRAMME EXPERIMENTAL 394.71 (TRPP)

3.1 L'hypothèse initiale 83

3.2 La réalité 85

3.3 L'expérience acquise 85

3.4 La relance

3.4.1 Intégration au marché du travail 88

3.4.2 Attentes des étudiants en TRPP 98

3.4.3 Attentes des étudiants du programme 063..... 109

CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE 122

TROISIEME PARTIE: RECOMMANDATIONS 124

ANNEXES

Annexe 1 Le questionnaire d'enquête

Annexe 2 Documents sur les fonctions-types

2.1 Personnel d'accueil
- le service d'accueil du complexe Desjardins, Montréal
- le personnel d'accueil du Ministère de l'Immigration
- l'hôtellerie
- service des passagers à Mirabel

2.2 Personnel de contrôle
- douanier - stagiaire

2.3 Personnel de promotion du tourisme
- agent de promotion du tourisme
- conseiller en voyage

Annexe 3 Les relations publiques

INTRODUCTION

C'est en mai 1974 que, pour la première fois, le service de la recherche et du développement de la DGEC recommandait l'octroi d'une subvention au Cégep de Saint-Jérôme pour étudier les possibilités de développer un programme nouveau dans le secteur des techniques humaines. Depuis cette date, deux rapports ont été soumis au SRD, l'un en mars 1975, le suivant en mai 1976 (1).

Ce troisième rapport, s'il dénote une certaine continuité dans la pensée, reflète une évolution des préoccupations qui se manifeste tant au niveau de la conception que des méthodes d'enquête utilisées.

Avant de rendre compte des résultats de l'étude de pertinence proprement dite, nous avons cru bon d'en situer les limites et de fournir des précisions méthodologiques. L'étude a été conduite de manière à pouvoir répondre aux préoccupations fondamentales manifestées lors de l'attribution de la subvention de recherche:

1. Quelles sont les fonctions de travail impliquées
2. Quels sont les besoins en main d'oeuvre.

Cette étude eut été incomplète si elle avait omis de répondre aux questions connexes, mises de l'avant lors de consultations diverses et notamment avec le SRD. 3) Existe-t-il des programmes aux objectifs identiques ou voisins? 4) Y a-t-il danger de gonfler la scolarité inutilement? 5) La traduction est-elle un aspect important? 6) Est-il souhaitable d'introduire l'enseignement des relations publiques au niveau collégial?

(1) Techniques de relations publiques polyglottes. Rapport provisoire. Le programme expérimental 394.71. Etat de la question.

Dans une deuxième étape, il nous est apparu indispensable de rappeler les grandes lignes du développement régional dont le Cégep de Saint-Jérôme est partie prenante. Il existe un axe touristique Montréal - Mont-Laurier singulièrement mis en valeur par la création récente d'un nouvel aéroport international, situé à quelques minutes du Collège de Saint-Jérôme. Ce dernier a par conséquent été amené à en tenir compte dans l'établissement de ses axes et de ses priorités de développement. Enfin, ainsi que cela avait été prévu, nous rendrons compte, dans la mesure du possible, de l'expérience en cours avec le programme expérimental 394.71.

Nous espérons que cette étude, conçue de manière à séparer autant que possible l'étude de marché du contexte local, sera un instrument de travail utile et valide.

PREMIERE PARTIE

ETUDE DE PERTINENCE

1.- PRECISIONS METHODOLOGIQUES

1.1 LES DONNEES INITIALES: SOURCE DE CONFUSION

Ainsi que nous l'avons déjà rappelé, la présente étude ne participe pas de la génération spontanée: aboutissement d'une longue période de réflexion, de concertation et d'expérimentation, elle se trouve à bénéficier d'une certaine connaissance préalable du marché du travail. Mais en même temps, et en raison même de l'expérience en cours à Saint-Jérôme, elle risquait de se voir gravement compromise par des idées pré-conçues et, par conséquent, de dégénérer en plaidoyer pro domo. Le séminaire organisé les 1er et 2 novembre 1976 à Québec a constitué une étape décisive dans l'élaboration d'une approche aussi indépendante que possible de l'expérimentation en cours.

Il restait à mettre un peu d'ordre dans les concepts eux-mêmes: la plus grande confusion sémantique semble régner dans le champ que nous étudions. La notion de "relations publiques" est l'objet de distinctions subtiles qu'il est rarement aisé de reconnaître dans la réalité: faute de terminologie adéquate, apparaissent des expressions telles que "relations publiques dans l'industrie" et "relations avec le public". La pratique cependant nous enseigne qu'il existe des services d'information et de relations publiques, des services d'accueil et de relations publiques, des services d'animation étroitement associés aux services de RP et pour faire bonne mesure, des relations publiques institutionnelles. Parallèlement, la notion d'accueil acquiert droit de cité, et la revue Carrières Canada consacre un numéro aux "Métiers de l'industrie de l'accueil". (1)

1.2 L'HYPOTHESE RETENUE:

Ainsi l'accueil a cessé d'être exclusivement un art, ou une vertu, pour devenir un métier. Nous n'entamerons pas ici de débat sur les mérites de l'expression: elle a au moins l'avantage de ne pas véhiculer avec elle la confusion qui semble entourer les "relations publiques", confusion à laquelle - il faut bien le reconnaître - le titre du programme expérimental 394.71 a contribué.

(1) No. 9, 1976.

Nous avons donc retenu l'hypothèse qu'il existe une catégorie de personnel spécialisé dans l'accueil et l'information, au sens large du terme, et que les emplois en questions sont liés de très près à l'industrie du transport ou aux services que celle-ci engendre.

Ce découpage de la réalité du marché du travail est d'ailleurs confirmé pour l'essentiel par la Classification canadienne des professions: grands groupes 41, personnels administratifs et travailleurs assimilés, et 61, travailleurs spécialisés dans les services. A titre purement indicatif, citons:

# 4193	- 110	Agent de voyages / conseiller en voyages
	- 114	Commis à la réservation
	- 118	Agent-vendeur de billets
	- 122	Employé de bureau de voyages
6144	- 110	Guide itinérant
	- 114	Guide touristique
	- 118	Guide dans un établissement
6145	- 110	Directeur des divertissements
	- 114	Commissaire de bord
	- 118	Hôtesse de l'air

"Dans l'industrie des transports, l'aptitude à parler au moins les deux langues officielles est souvent exigée de ceux qui doivent être en contact direct avec les passagers"(1).

Notons dès maintenant que l'industrie du transport ainsi que les services connexes au sens où nous l'entendons - agences de voyages, douanes, immigration, hôtellerie - a principalement recours à ce type de personnel dans le cadre des opérations internationales. On comprend que les deux langues officielles constituent à ce titre un strict minimum et que les employeurs manifestent une préférence nette pour les candidats polyglottes, certains d'entre eux allant même jusqu'à exiger trois langues.

Cette étude vise donc à décrire et à regrouper les fonctions de travail du personnel d'accueil polyglotte en vue de déterminer s'il existe ou non un tronc commun aux diverses activités recensées.

(1) CCDP, Tome II, page 339.

1.3 L'ECHANTILLON

1.3.1 IDENTIFICATION DES SECTEURS D'EMPLOI:

C'est à partir des données accumulées antérieurement que la sélection des secteurs d'emploi a été opérée. Pour la constitution de l'échantillon, nous nous sommes volontairement limités aux six grands secteurs suivants:

I - le transport aérien

II - les services des douanes et de l'immigration

III - les agences de voyage et les grossistes

IV - les entreprises hôtellières

V - le secteur commercial

VI - les services touristiques provinciaux et municipaux.

Pour éviter de disperser nos efforts, il nous a paru préférable de renoncer à introduire dans cette étude les bureaux des congrès, les transporteurs terrestres ainsi que les grands magasins.

1.3.2 PORTEE DE L'ETUDE ET LIMITES GEOGRAPHIQUES:

Par définition, la présente étude a une portée provinciale. Il eut été par conséquent possible, du moins théoriquement, de délimiter un certain nombre de zones géographiques au sein desquelles les six secteurs retenus auraient pu être analysés systématiquement. Cette hypothèse a été écartée d'emblée pour les raisons suivantes:

- les moyens mis en oeuvre excluaient que l'on passe la Province au peigne fin;

- les principaux débouchés sont de toute évidence reliés aux zones fortement peuplées, et situées à proximité immédiate des axes d'attraction internationaux: région de Québec et région de Montréal.

C'est d'ailleurs - à de rares exceptions près - autour de ces deux pôles que gravitent l'essentiel des activités recouvertes par les secteurs étudiés.

1.3.3 TAILLE ET CHOIX DES ENTREPRISES:

Il est d'usage de classer les entreprises en fonction de leur taille, elle-même déterminée à partir du chiffre d'affaires ou encore du nombre d'employés. Ces paramètres offrent peu d'intérêt dans notre cas. Ce qui est primordial, c'est la nature des services offerts et par conséquent celle des tâches effectuées; peu importe que le transporteur aérien soit classé "national" ou "régional", ou que le service de réception soit celui d'un hôtel de taille moyenne ou d'un complexe de 500 chambres. Il faut remarquer cependant que la petite entreprise ne dispose généralement pas des budgets nécessaires pour offrir les services propres aux secteurs étudiés.

Voici, par secteur, la liste des <u>principales</u> entreprises et des ministères approchés:

- Transport aérien:
  - Air Canada
  - CP Air
  - T A P
  - Québécair
  - General Aviation Services

- Douanes et Immigration:
  - Ministère fédéral du revenu
  - Ministère fédéral de la Main-d'oeuvre et de l'Immigration
  - Ministère de l'Immigration du Québec

- Agences de voyage et grossistes:
  - QUATA (Association des agents de voyage du Québec)

- Entreprises hôtelières:
  - Les grandes chaînes hôtelières (Méridien - Holiday Inn - Hilton - Auberge des Gouverneurs - CP Hôtel)
  - Association touristique des Laurentides.

- Secteur commercial et bancaire:
  - Le complexe Desjardins, Montréal
  - La Banque Royale (succursales dans
  - Hydro-Québec les aéroports)

- Services touristiques provinciaux et municipaux:
  - Ministère du Tourisme du Québec
  - Communauté urbaine de Québec
  - Communauté urbaine de Montréal

1.4 LA COMPILATION DES DONNEES

1.4.1 LE QUESTIONNAIRE D'ENQUETE (1)

La réalisation de cet instrument, délibérément orientée à partir des questions fondamentales (nature des tâches et conditions particulières, nombre d'emplois offerts) exige des compromis: trop long, il devient un instrument à peu près inutilisable, trop court, il est incomplet. Fallait-il utiliser un questionnaire pour chacun des secteurs d'emploi retenus, ce qui aurait permis de poser des questions plus précises, ou se contenter d'une formule omnibus? Nous avons opté pour la seconde solution, ce qui impliquait que le questionnaire soit rempli lors d'une entrevue, à cause de la formulation générale de certaines questions.

1.4.2 L'ECHANTILLON

Les informateurs consultés ont été choisis minutieusement pour leur connaissance approfondie du secteur étudié. En général, il s'agit de directeurs du personnel ou de directeurs de services importants qui ont autorité pour recruter leurs propres employés; dans le cas des ministères, nous nous sommes adressés aux services centraux de recrutement, aux agents de dotation et aux chefs des services impliqués; pour l'hôtellerie et les agences de voyage, nous nous sommes adressés aux directeurs généraux en priorité. Le nombre de personnes consultées au cours d'une entrevue s'établit comme suit:

(1) Voir annexe I.

SECTEUR	NOMBRE DE PERSONNES CONSULTEES	NOMBRE DE QUESTIONNAIRES REMPLIS
I- TRANSPORT AERIEN	9	6
II- DOUANES ET IMMIGRATION	10	7
III- AGENCES DE VOYAGE ET GROSSISTES	6	5
IV- ENTREPRISES HOTELIERES	11	9
V- SECTEUR COMMERCIAL ET BANCAIRE	12	10
VI- SERVICES TOURISTIQUES PROVINCIAUX ET MUNICIPAUX	9	7
TOTAL:	57	44

La différence entre le nombre d'entrevues effectuées et le nombre de questionnaires effectivement remplis tient essentiellement au fait que plusieurs interlocuteurs n'ignoraient pas que certains de leurs collègues avaient déjà été consultés et jugeaient superflu de remplir un nouveau questionnaire qui, selon eux, aurait contenu de toute manière les mêmes informations.

N'apparaissent pas ici les informateurs questionnés sur un point particulier, les relationnistes ni les traducteurs. Au total donc, plus d'une centaine de personnes ont été consultées dans le cadre de cette étude, quelquefois à plusieurs reprises. L'échantillon s'est révélé suffisant, compte tenu des limites fixées au départ: les réponses fournies sont remarquablement homogènes pour chaque secteur.

Nous avons procédé systématiquement par recoupements en confrontant la vision partielle de certains et les vues d'ensemble fournies par les directeurs généraux et les services de recrutement: cette façon de procéder tend à rendre négligeables les distortions individuelles inévitables.

1.4.3 LA TECHNIQUE D'ENTREVUE

L'expérience montre que les questionnaires acheminés par courrier ne fournissent de données utilisables statistiquement que si le nombre initial est très important. La mode est aux enquêtes et les employeurs ont autre chose à faire que de répondre à des questionnaires dont l'utilité ne leur paraît pas toujours évidente. Par ailleurs, l'entrevue offre l'avantage d'établir un contact personnel direct très apprécié des employeurs - il faut le souligner - et elle permet d'obtenir un nombre important d'informations supplémentaires. Cette approche a comme principal inconvénient d'exiger beaucoup de temps: la durée moyenne des entrevues s'est établie aux environs de 90 minutes, à quoi il faut ajouter les déplacements. Compte tenu de la taille des entreprises consultées, nous n'avons pas hésité à soumettre le questionnaire à plusieurs personnes au sein d'une même entreprise ou d'un même ministère: ceci permet une certaine vérification des informations obtenues. Notons dans l'ensemble une excellente collaboration et un intérêt souvent très marqué de la part des employeurs, comme en témoigne d'ailleurs la durée moyenne des entrevues.

L'entrevue proprement dite exige tout d'abord que l'on consacre dix à quinze minutes à une présentation de l'enquête et des préoccupations qui la sous-tendent, et dans la mesure du possible à préciser à l'interlocuteur les raisons pour lesquelles il est personnellement consulté. En général, c'est à ce moment de l'entrevue que l'informateur prend la parole - quelquefois longuement - pour dresser un tableau des préoccupations de son service, de son industrie ou de son ministère. Un échange de vues et d'informations prend place et permet d'en arriver à des questions précises sur le type de personnel employé, les conditions de recrutement, la nature des tâches, et ainsi de suite. C'est à ce moment seulement que le questionnaire, qui n'avait été que mentionné, peut être présenté, discuté et rempli.

On s'en sera douté, la principale difficulté consiste donc à susciter l'intérêt, à faire oublier pour quelques instants les problèmes de l'heure et le courrier, de manière à obtenir une disponibilité d'esprit réelle. Le questionnaire proprement dit est rempli selon les circonstance et les dispositions d'esprit du répondant soit immédiatement par la personne consultée ou par l'enquêteur, soit plus tard: il est alors retourné par la poste. Cette dernière solution n'est pas recommandable, car il arrive que plusieurs rappels téléphoniques soient nécessaires.

Nous n'avons jamais tenté de faire signer le questionnaire une fois rempli: ceci lui confère une valeur de document officiel engageant la responsabilité du signataire éventuel.

1.4.4 LIMITES DE LA METHODE UTILISEE

Fondamentalement, la méthode utilisée revient à photographier la réalité: les résultats obtenus ont donc un caractère foncièrement statique. Il serait prudent de vérifier périodiquement l'évolution du marché du travail, tributaire des changements de politiques et de ce qu'il est convenu d'appeler la conjoncture économique. Idéalement, il faudrait rester en contact permanent avec les employeurs: c'est un point sur lequel nous aurons l'occasion de revenir. Certaines fonctions semblent relativement stables, comme celles du personnel de cabine dans l'aviation; d'autres sont en voie de redéfinition: c'est le cas par exemple des fonctions d'accueil aux Ministères de l'Immigration et du Tourisme; d'autres enfin se voit progressivement revalorisées. Chaque fois que possible, nous nous sommes efforcés d'évaluer le sens de cette évolution et d'en indiquer les effets prévisibles.

Quant aux données chiffrées (questions 2.1 et 2.6 en particulier), il ne peut être question de valeurs absolues mais plutôt d'ordre de grandeur. A ceci deux raisons:

- l'industrie privée s'avoue incapable de planifier son recrutement plus de quelques mois à l'avance;
- les informateurs ont chacun leur propre interprétation de la réalité.

Il en découle que les seuls chiffres fiables sont ceux qui concernent l'année en cours et que le caractère aléatoire des prévisions s'accentue en fonction directe de l'éloignement dans le temps.

1.4.5 LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS

Toutes les données fournies par les questionnaires remplis ont été rassemblées en un tableau unique qui, pour en faciliter la lecture, est reproduit en une dizaine de tableaux distincts dans les pages qui suivent.

Il va de soi que nous nous sommes efforcés d'intégrer toutes les informations obtenues autrement que par voie de questionnaire: c'est le cas de toutes les notes prises au cours de rencontres informelles ou d'entrevues où le questionnaire n'était pas rempli pour des raisons déjà indiquées.

Notons que les conventions collectives, les offres d'emploi, les documents de travail du Ministère de la Main-d'oeuvre, les dossiers économiques régionaux fournissent des indications utiles.

Un cas particulier mérite d'être souligné: les descriptions de tâches sont en général peu élaborées, en particulier dans l'entreprise privée. Au cours des entrevues, les informations obtenues n'ont en général qu'un caractère vague et partiel. Les conventions collectives traitent bien davantage des conditions de travail et de rémunération que des tâches proprement dites. L'origine des descriptions est indiquée en note pour chacune des fonctions retenues.

D'une manière générale, les résultats obtenus proviennent de recoupements systématiques: les visions d'ensemble de certains informateurs complétées par des points de vue partiels ont permis d'obtenir les résultats d'ensemble.

N.B.: Compte tenu des faibles écarts entre les opinions de nos informateurs dans un secteur donné, il nous a semblé illusoire de traduire cet écart sous forme de pourcentage. Ainsi X dans un tableau signifie qu'entre 75% et 100% des personnes consultées ont fourni une réponse univoque à la question posée. Un espace blanc signifie que le paramètre n'est pas pertinent à la fonction considérée ou que moins de 25% des informateurs l'ont mentionné. Cette méthode, moins précise en apparence, a l'avantage d'offrir une vision globale immédiate des faits étudiés.

2.- LES DONNEES

2.1 DESCRIPTION DES FONCTIONS DE TRAVAIL

2.1.1 INVENTAIRE DES FONCTIONS DE TRAVAIL RECENSEES

I- SECTEUR AERIEN:

Personnel de cabine:	Agent de bord (Hôtesse de l'air, steward) Commissaire de bord
Personnel au sol:	Agent-vendeur de billets Préposé aux réservations (fonction non retenue) Agent service passagers

II- DOUANES ET IMMIGRATION:

Douanes:	Douanier
Immigration:	Agent examinateur Préposé à l'accueil

III- VOYAGE: Agent de voyages
Accompagnateur de voyages

IV- HOTELLERIE: Préposé à la réception
Commis aux réservations
Directeur des divertissements
Représentant des ventes

V- SECTEUR COMMERCIAL: (services d'accueil et de relations publiques) Guide de visites
Hôtesse d'accueil / Préposé à l'accueil
Agent d'information (fonction non retenue)

VI- TOURISME: Agent de promotion du tourisme
Préposé à l'accueil

2.1.2 DESCRIPTION SOMMAIRE DES TACHES

SECTEUR I: AGENT DE BORD (HOTESSE DE L'AIR, STEWARD) (1)

- Prendre connaissance avant le départ des informations et directives;
- Vérifier l'équipement avant l'embarquement;
- Veiller au réapprovisionnement de l'avion en boisson et nourriture;
- Accueillir les passagers et faciliter leur embarquement;
- Familiariser les passagers avec l'équipement de secours;
- Servir repas et boissons;
- Veiller au confort et à la sécurité;
- Renseigner;
- Accompagner les passagers jusqu'à l'aérogare.

COMMISSAIRE DE BORD

- Orienter tous les services au sol et en vol;
- Assurer les fonctions relatives aux escales;
- Veiller aux formalités de douane, d'immigration et de santé;
- (Lorsqu'il est affecté à un vol sur lequel il y a un directeur de vol, le commissaire de bord sera chargé d'orienter tous les services de cabine lui incombant et tout le personnel de cabine sous ses ordres)(2).

AGENT-VENDEUR DE BILLETS: (1)

- Répondre avec précision aux demandes de renseignements des voyageurs;
- Etablir les billets en tenant compte des places disponibles;
- Renseigner sur les formalités de douane et de santé.

(1) D'après les brochures d'information et les services de recrutement des transporteurs aériens.

(2) Extrait de la convention collective d'AIR CANADA.

AGENT SERVICE PASSAGERS: (1)

- Vérifier les billets;
- Accueillir les passagers;
- Les accompagner pour les formalités de douane et d'immigration;
- Diriger les passagers;
- Analyser le vol;
- Veiller à la sécurité;
- Venir en aide et renseigner les passagers;
- Faire rapport sur le déroulement des opérations.

(1) Renseignements fournis, en particulier, par General Aviation Services.

SECTEUR II: DOUANIER: (1)

- Recevoir les passagers;
- Vérifier leur citoyenneté ou leur statut;
- Examiner s'il y a lieu les personnes et leurs bagages;
- Questionner au sujet de tous achats faits à l'étranger ainsi que sur le contenu des bagages entrant au Canada.

AGENT-EXAMINATEUR: (2)

- Recevoir les personnes recherchant l'admission au Canada à titre d'immigrant, ou de non-immigrant, dans le but d'accorder ou de refuser l'admission;
- Remplir les fiches d'entrevue et d'entrée au Canada;
- Rédiger rapports selon l'article 22 de la loi de l'immigration;
- Rapport d'incident à l'occasion.

PREPOSE A L'ACCUEIL: (3)

- Aider les immigrants à dédouaner leurs bagages et leur expliquer les formalités à suivre;
- Informer les immigrants sur les problèmes susceptibles de surgir à l'occasion de leur arrivée;
- Remettre aux immigrants toute documentation utile;
- Aider l'immigrant à remplir le questionnaire;
- Mettre les immigrants en contact avec les personnes responsables de leur hébergement;
- Signaler les organismes fédéraux, provinciaux, municipaux, privés et ethniques;
- Participer aux manifestations et réceptions organisées par le Ministère et où la présence des hôtesses est requise;
- Accompagner et guider à l'occasion les visiteurs de marque;
- Aider à la préparation et à la compilation de rapports statistiques ou autres.

(1) D'après le Ministère du Revenu et la Commission de la Fonction Publique.
(2) D'après le Ministère de la Main-d'oeuvre et de l'Immigration du Canada.
(3) D'après le Ministère de l'Immigration du Québec.

SECTEUR III: AGENT DE VOYAGES (conseiller en voyage):(1)

- Conseiller les clients;
- Préparer des itinéraires;
- Réunir et vérifier l'information;
- Effectuer les réservations;
- Etablir les billets en tenant compte des règlements en vigueur;
- Renseigner sur les formalités de douane et les vaccinations obligatoires;
- Recevoir les plaintes et y donner suite;
- Répondre au courrier des clients, compagnies de transport, hôtels et grossistes.

ACCOMPAGNATEUR DE VOYAGE:

- Représenter la société organisatrice;
- Veiller au bon déroulement du voyage;
- S'assurer du confort des clients;
- Se tenir bien informé et fournir toutes les informations nécessaires;
- Veiller à ce que les activités se déroulent comme prévu;
- Rédiger un rapport détaillé sur chaque voyage pour les dossiers de la société;

N.B.: L'accompagnateur doit pouvoir servir d'interprète.

(1) Conseiller en voyage: nouveau titre proposé pour remplacer agent de voyage, à la suite de l'adoption de la loi 19.
Renseignements fournis par des agents de voyage et par leur association: QUATA, (Québec Association of Travel Agents).

SECTEUR IV: PREPOSE A LA RECEPTION: (1)

- Accueillir les clients;
- Les renseigner;
- Procéder à l'enregistrement;
- Entretenir de bonnes relations avec les clients, et faire connaître les activités organisées par l'hôtel;
- Au besoin, guider des sorties organisées et participer à l'animation des soirées;
- Répondre au courrier;
- Faire rapport quotidiennement sur les activités de l'hôtel.

COMMIS AUX RESERVATIONS:

- Répondre aux demandes d'information;
- Faire preuve d'initiative;
- Proposer les séjours à prix forfaitaire organisés par l'hôtel;
- Contribuer à la bonne marche de l'établissement en réduisant les périodes creuses;
- Tenir à jour les réservations, faire rapport quotidiennement à la direction. (2)

DIRECTEUR DES DIVERTISSEMENTS:

- Veiller à ce que les clients soient satisfaits de leur séjour en les informant sur les activités organisées par l'hôtel;
- Organiser les soirées et y participer;
- Faciliter les rencontres;
- S'informer des intérêts des clients et en tenir compte dans l'organisation des activités;
- Participer activement à l'accueil.

(1) D'après l'Association touristique des Laurentides et des hôteliers des Laurentides montréalaises.

(2) Le bon fonctionnement du service des réservations joue un rôle déterminant dans la marche d'un hôtel.

REPRESENTANT DES VENTES:

- Faire connaftre les services offerts par l'hôtel aux organisateurs de congrès ou de réunions;
- Maintenir un contact étroit avec les offices de congrès, les grandes compagnies, les Ministères, les associations diverses de manière à favoriser l'utilisation maximale des ressources de l'hôtel.

SECTEUR V: GUIDE DE VISITE: (1)

- Accompagner les visiteurs;
- Expliquer l'histoire et la vocation des équipements;
- Se préparer à des visites spécialisées, techniques ou artistiques;
- Réunir et vérifier l'information nécessaire.

HOTESSE D'ACCUEIL:

- Accueillir, renseigner et guider les visiteurs;
- Entretenir de bons rapports avec le public;
- Se tenir informé et effectuer les recherches nécessaires.

(1) Voir en annexe 2, des commentaires détaillés d'un employeur important (Place Desjardins inc.).

SECTEUR VI: AGENT DE PROMOTION DU TOURISME: (1)

- Etablir et maintenir des relations confiantes avec les représentants de l'industrie touristiques en vue de promouvoir l'industrie touristique québécoise et plus spécifiquement les voyages forfaitaires à destination du Québec;
- Organiser des tournées de familiarisation;
- Organiser et/ou participer à des programmes spéciaux de promotion;
- Entretenir des relations avec les organismes gouvernementaux ou autres susceptibles d'aider au développement de la promotion touristique.

PREPOSE A L'ACCUEIL: (2)

- Accueillir les touristes;
- Répondre à leurs demandes de renseignement et remettre toute documentation utile;
- Proposer des circuits de voyage;
- Décrire les itinéraires routiers;
- Indiquer les possibilités d'hébergement;
- Signaler les sites et activités susceptibles d'intéresser les touristes;
- Accompagner et guider à l'occasion des visiteurs;
- Se documenter sur l'information à transmettre notamment par des visites sur place.

(1) D'après le Ministère du Tourisme, Chasse et Pêche.
(2) D'après la Commission de la Fonction Publique.

2.1.3 CONNAISSANCES REQUISES

Les résultats quant aux connaissances requises proviennent essentiellement des informations fournies par les questions 1.11, 1.12 et 1.13 (voir questionnaire, annexe I).

Les employeurs entendent par connaissances tous les éléments utiles dans une fonction donnée: ce sont donc les connaissances d'origine scolaire mais aussi celles que l'employeur introduit lors des stages d'entrée en fonction (par exemple, stage de formation d'agent de bord, de douanier ou de préposé à l'accueil).

Il n'est pas toujours aisé de distinguer entre les connaissances requises lors de l'embauche et celles qui seraient souhaitables: il est clair qu'il ne s'agit pas là des seuls critères de décision et que, dans l'ensemble, les employeurs s'accordent une certaine latitude. Ceci nous a amené à présenter les résultats en deux tableaux complémentaires:

1 A: Les connaissances requises à l'heure actuelle.

1 B: Les connaissances souhaitées à l'heure actuelle.

Ces tableaux généralisent les résultats par secteur, tout en tenant compte des variations liées aux fonctions de travail spécifiques.

TABLEAU NO. 1 A

CONNAISSANCES REQUISES A L'HEURE ACTUELLE

	I		II		III		IV				V	VI	
	A	B	A	B	A	B	A	B	C	D		A	B
FORMATION GENERALE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
BILINGUISME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3IEME LANGUE				X		X							
GEOGRAPHIE					X	X						X	
NOTIONS D'ADMINISTRATION / COMPTABILITE										X			
NOTIONS DE SECRETARIAT					X					X			
TECHNIQUES D'ACCUEIL	X			X		X	X	X			X		X
TECHNIQUES DE RELATIONS PUBLIQUES									X			X	
TECHNIQUES D'ENTREVUE			X										

- AGENT DE BORD / COMMISSAIRE DE BORD - AGENT SERVICE PASSAGER
- AGENT VENDEUR DE BILLETS
- DOUANIER / AGENT-EXAMINATEUR
- PREPOSE A L'ACCUEIL
- AGENT DE VOYAGE
- ACCOMPAGNATEUR
- PREPOSE A LA RECEPTION
- DIRECTEUR DE DIVERTISSEMENT
- REPRESENTANT DES VENTES
- COMMIS AUX RESERVATIONS
- GUIDE DE VISITE / HOTESSE D'ACCUEIL
- AGENT DE PROMOTION
- PREPOSE A L'ACCUEIL

TABLEAU NO. 1 B

CONNAISSANCES SOUHAITEES A L'HEURE ACTUELLE

	I		II		III		IV				V	VI	
	A	B	A	B	A	B	A	B	C	D		A	B
FORMATION GENERALE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
BILINGUISME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3IEME LANGUE	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
GEOGRAPHIE	X	X			X	X			X			X	
NOTIONS D'ADMINISTRATION / COMPTABILITE					X		X		X	X		X	
NOTIONS DE SECRETARIAT					X		X			X			
TECHNIQUES D'ACCUEIL	X		X	X		X	X	X		X	X	X	X
TECHNIQUES DE RELATIONS PUBLIQUES					X			X	X		X	X	
TECHNIQUES D'ENTREVUE			X										

AGENT DE BORD COMMISSAIRE DE BORD - AGENT SERVICE PASSAGER	
AGENT VENDEUR DE BILLETS	
DOUANIER AGENT-EXAMINATEUR	
PREPOSE A L'ACCUEIL	
AGENT DE VOYAGE	
ACCOMPAGNATEUR	
PREPOSE A LA RECEPTION	
DIRECTEUR DE DIVERTISSEMENT	
REPRESENTANT DES VENTES	
COMMIS AUX RESERVATIONS	
GUIDE DE VISITE HOTESSE D'ACCUEIL	
AGENT DE PROMOTION	
PREPOSE A L'ACCUEIL	

COMMENTAIRES SUR LES TABLEAUX 1 A ET 1 B: (1)

L'unanimité se fait sur quelques points précis: les candidats doivent avoir reçu une bonne formation générale et pouvoir s'exprimer avec clarté et précision tant oralement que par écrit. Il y a là une préoccupation fondamentale.

Le bilinguisme est, dans l'immense majorité des cas, une condition d'emploi sine qua non.

Pour ce qui est de la connaissance d'autres langues, les exigences sont exprimées de manière moins formelle. Il peut arriver qu'un employeur demande une troisième langue pour répondre à un besoin spécifique (c'est le cas, par exemple, de certains personnels d'accueil au Ministère de l'Immigration, ou des agents au service passagers dans les aéroports). En dehors des cas particuliers, la troisième langue est considérée comme un atout désirable et tous les employeurs s'accordent pour dire qu'à valeur égale, ils engagent le candidat capable de s'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères.

La question 1.11 visait à établir un ordre d'importance dans l'utilisation: les réponses variant avec chaque service, il est impossible d'établir un ordre de fréquence significatif. Par contre, il ressort clairement que l'allemand, l'espagnol et l'italien sont les langues étrangères les plus utilisées au Québec. La 3ième langue dont il est question dans les tableaux 1 A et 1 B est donc l'une de celles-ci.

La capacité d'accueillir agréablement et avec efficacité est également une préoccupation importante. Tous les transporteurs aériens ont des cours très structurés sur ce que nous appelons les techniques d'accueil: celles-ci visent essentiellement les rapports entre l'employé et un individu, ou un petit groupe. Les techniques de relations publiques visent à présenter une image ou des informations à des groupes importants. Il n'existe évidemment pas de cloison étanche entre les deux. L'enseignement de ces techniques, pourtant indispensables, relève uniquement d'initiatives privées à l'heure actuelle.

(1) A propos des distinctions entre connaissances requises et connaissances souhaitables, voir le point 3.2: le problème de la scolarité.

En résumé, il ressort clairement des tableaux 1 A et 1 B que les fonctions étudiées sont accessibles en priorité aux personnes qui ont appris à s'exprimer en public dans l'une ou l'autre des langues de travail, à communiquer des informations et à entretenir un contact agréable avec les groupes d'usagers d'où l'importance accordée à:

- la formation générale
- le bilinguisme
- la 3ième langue
- les techniques d'accueil et, le cas échéant, de relations publiques.

2.1.4 APTITUDES REQUISES

La question 1.14 invite les employeurs à faire état des qualités ou encore des aptitudes particulièrement importantes à leurs yeux. Les réponses fournies révèlent une certaine subjectivité comme il fallait s'y attendre. Nous sommes persuadés cependant que ces éléments d'information ont leur importance surtout lorsqu'on les juxtapose aux divers aspects étudiés. Le tableau No. 2 fournit les données brutes: celles-ci révèlent les exigences des métiers de l'industrie de l'accueil. Il est intéressant de noter l'accent considérable qui est mis sur les qualités ou les aptitudes nécessaires à une bonne communication.

TABLEAU NO. 2

APTITUDES REQUISES

	I	II	III	IV	V	VI
SENS DES RESPONSABILITES	X	X	X	X	X	X
PATIENCE	X	X	X	X	X	X
TACT	X	X	X	X	X	X
FACILITE A COMMUNIQUER	X		X	X	X	X
CAPACITE DE S'ADAPTER	X		X	X	X	
DYNAMISME		X	X	X	X	X
L'INITIATIVE		X	X	X	X	X
CLARTE		X	X		X	
L'ECOUTE			X			
OBJECTIVITE		X				
	Agent de bord / Commissaire de bord Agent service passager Agent vendeur de billet	Douanier/Agent-examinateur Préposé à l'accueil	Agent de voyage Accompagnateur	Préposé à la réception Directeur de divertissement Commis aux réservations Représentant des ventes	Guide de visite Hôtesse d'accueil	Agent de promotion Préposé à l'accueil

2.1.5 VERS UN MODELE DE COMPORTEMENT: TABLEAU SYNOPTIQUE DES TACHES

Le tableau No. 3 regroupe, sous une forme synoptique, l'essentiel des informations dégagées par la description sommaire des tâches, ainsi que les commentaires obtenus à partir des questions 1.3, 1.4, 1.5 et 1.15.

Il a été nécessaire cependant d'établir des distinctions à l'intérieur des secteurs I à VI.

Secteur I (transport aérien):

A: Agent de bord, commissaire de bord, agent service passagers

B: Agent vendeur de billets.

Secteur II (douanes et immigration):

A: douanier, agent-examinateur

B: Préposé à l'accueil.

Secteur III (agences de voyages et grossistes):

A: Agent de voyage

B: Accompagnateur.

Secteur IV (hôtellerie):

A: Préposé à la réception

B: Directeur de divertissement

C: Représentant des ventes

D: Commis aux réservations

Secteur V: (commercial)

A: Guide de visite

B: Hôtesse d'accueil

Secteur VI (services touristiques):

A: Agent de promotion

B: Préposé à l'accueil

Que les tâches varient de manière significative d'une fonction de travail à l'autre, cela va de soi. Mais il est apparu qu'elles peuvent varier considérablement selon la nature des entreprises. On pourrait s'étonner, par exemple, que le préposé à la réception se voie confier des tâches d'animation dans un hôtel: il faut distinguer ici les différentes entreprises. Cette question sera traitée au point 2.2.1, caractéristiques des secteurs d'emploi

Si l'on juxtapose les informations fournies par les tableaux 2 et 3, c'est un modèle de comportement qui se dégage pour chacun des secteurs analysés.

N.B.: Le verbe INTERPRETER doit être compris au sens de communication polyglotte, ce qui est très différent de l'interprétariat. Cette question est examinée de plus près au point 3.3.

TABLEAU NO. 3

SYNOPSIS DES TACHES

- connaissances
- habiletés
- traits de personnalité

	I		II		III		IV				V		VI	
	A	B	A	B	A	B	A	B	C	D	A	B	A	B
ACCUEILLIR	X	X	X	X		X	X	X			X	X	X	X
ANALYSER	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X
AIMER							X	X						
ASSISTER	X	X		X		X	X	X			X	X		X
GUIDER				X		X	X	X			X	X	X	X
INFORMER	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
INTERPRETER	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RECEVOIR PLAINTES	X	X			X	X	X	X				X		
REDIGER RAPPORTS			X	X	X	X	X		X				X	X
S'INFORMER	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
UTILISER APPAREILS	X			X			X	X	X				X	X
VEILLER CONFORT	X					X	X	X						
VEILLER SECURITE	X				X	X								
VERIFIER	X	X	X	X	X	X	X			X				X

AGENT DE BORD/COMMISSAIRE DE BORD	ACCUEILLIR, ANALYSER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS, VEILLER CONFORT, VEILLER SECURITE, VERIFIER
AGENT SERVICE PASSAGERS	ACCUEILLIR, ANALYSER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, S'INFORMER, VERIFIER
AGENT VENDEUR DE BILLETS	ACCUEILLIR, ANALYSER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, S'INFORMER, VERIFIER
DOUANIER/AGENT-EXAMINATEUR	ACCUEILLIR, ANALYSER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, VERIFIER
PREPOSE A L'ACCUEIL	ACCUEILLIR, ANALYSER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS, VERIFIER
AGENT DE VOYAGE	ACCUEILLIR, ANALYSER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, VEILLER SECURITE, VERIFIER
ACCOMPAGNATEUR	ACCUEILLIR, ANALYSER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS, VEILLER CONFORT, VEILLER SECURITE, VERIFIER
PREPOSE A LA RECEPTION	ACCUEILLIR, ANALYSER, AIMER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS, VEILLER CONFORT, VERIFIER
DIRECTEUR DE DIVERTISSEMENT	ACCUEILLIR, ANALYSER, AIMER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS, VEILLER CONFORT, VERIFIER
REPRESENTANT DES VENTES	ANALYSER, INFORMER, INTERPRETER, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS
COMMIS AUX RESERVATIONS	ANALYSER, INFORMER, INTERPRETER, S'INFORMER, VERIFIER
GUIDE DE VISITE	ACCUEILLIR, ANALYSER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, S'INFORMER
HOTESSE D'ACCUEIL	ACCUEILLIR, ANALYSER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, RECEVOIR PLAINTES, S'INFORMER
AGENT DE PROMOTION	ACCUEILLIR, ANALYSER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS
PREPOSE A L'ACCUEIL	ACCUEILLIR, ANALYSER, ASSISTER, GUIDER, INFORMER, INTERPRETER, REDIGER RAPPORTS, S'INFORMER, UTILISER APPAREILS, VERIFIER

COMMENTAIRES SUR LE TABLEAU No. 3

La communication, ainsi que les activités qui la rendent possible, se taille la part du lion. Toutes les fonctions étudiées ont deux éléments communs: il s'agit d'informer les voyageurs ou visiteurs; et pour assurer la meilleure communication possible, on aura recours à la langue la mieux comprise (INFORMER - INTERPRETER). A titre d'exemples, signalons que les visites du Parlement à Québec se font en français, anglais, espagnol et éventuellement en allemand; les préposés à l'accueil à l'immigration s'efforcent de créer un climat psychologique favorable lors des premières démarches en utilisant la langue de l'immigrant, lorsque c'est possible; les agents de bord ont à coeur de perfectionner leurs connaissances linguistiques dans la même intention; il n'est pas de fonction où l'unilinguisme ne constitue pas un obstacle.

Pour que la communication soit à la fois efficace et agréable, il faut savoir ACCUEILLIR; non seulement en étant accueillant, ce qui n'est qu'un élément, mais en sachant écouter, en favorisant un climat de confiance, et en ayant évidemment à sa disposition les informations nécessaires: pour informer, il faut donc savoir S'INFORMER et ANALYSER des données diverses.

La question 1.15, relative à l'usage d'appareils, visait à évaluer le degré de complexité auquel il faut s'attendre ainsi que la nature des appareils concernés: en aucun cas, il ne s'agit de machines nécessitant un entraînement élaboré. Il s'agit le plus souvent de magnétophones, de projecteurs 16mm sonores, de projecteurs à diapositives. L'utilisation des terminaux d'ordinateurs ne semble pas nécessiter d'entraînement préalable particulier.

Le reste des tâches s'organise, pour l'essentiel, autour de l'assistance qui est dûe au public visé: ASSISTER, GUIDER, RECEVOIR LES DOLEANCES, et dans certains cas, VEILLER AU CONFORT et à la SECURITE. On notera que les tâches d'animation proprement dite (question 1.5) ne se rencontrent guère que dans l'hôtellerie.

Enfin, et tout particulièrement dans les quatre premiers secteurs, on s'attend à ce que les employés soient capables de VERIFIER les informations qu'ils fournissent ou reçoivent, ou encore le matériel dont ils disposent. Cela suppose donc une certaine responsabilité dans l'exécution des tâches.

2.1.6 EXIGENCES PARTICULIERES

Le tableau No. 4 fait état de divers critères de sélection ou conditions particulières d'engagement. Il appelle quelques commentaires:

- Dans l'ensemble, il ne faut pas perdre de vue qu'il s'agit de tendances, plutôt que de conditions impératives.

- La scolarité: nous nous sommes efforçés de dégager l'évolution prévisible et, somme toute, vraisemblable. Il n'en reste pas moins vrai que le facteur scolarité est toujours pondéré par la présence ou l'absence d'expérience reliée à la fonction postulée.

- L'âge minimum: ici encore, nous avons dû indiquer des groupes d'âges plutôt qu'un seuil minimum absolu. Ce qui compte d'abord, c'est la maturité relative. On comprend cependant pourquoi le secteur voyage est relativement difficile d'accès aux jeunes diplômés du niveau collégial.

- La taille: critère inflexible chez les transporteurs aériens, pour des raisons de sécurité (il faut être capable d'atteindre les commandes des issues de secours, entre autres). Toutefois le seuil minimum varie selon le sexe.

- La présentation: il ne s'agit pas ici de la propreté, ce qui va de soi, mais de l'ensemble de l'apparence extérieure (vêtements, démarche, manière de se tenir, ton de voix). Le personnel représente la compagnie, l'hôtel, le ministère: les employeurs sont d'une susceptibilité chatouilleuse sur ce point.

- L'expérience: l'industrie du voyage constitue un cas particulier. Il est rare que l'on engage un candidat frais émoulu de son école. On préfère les postulants qui ont déjà acquis de l'expérience dans le domaine du transport aérien par exemple.

- La santé: cet aspect entre en ligne de compte pour la plupart des fonctions analysées. Les formules d'offre de service contiennent souvent des questions précises à ce sujet.

TABLEAU NO. 4

EXIGENCES PARTICULIERES

		I	II	III	IV	V	VI A	VI B
MINIMUM EXIGE A L'HEURE ACTUELLE	SCOLARITE							
	ETUDES SECONDAIRES	X	X	X	X	X	X	
	ETUDES COLLEGIALES	X	X	X		X	X	X
	ETUDES UNIVERSITAIRES						X	
EXIGENCES PREVISIBLES	ETUDES SECONDAIRES	X						
	ETUDES COLLEGIALES	X	X	X	X	X	X	
	ETUDES UNIVERSITAIRES						X	
	AGE MINIMUM	18 A 20	18 A 20	25 A 30	18 A 20	18 A 20	25	18 A 30
	TAILLE MINIMUM	5'2"/5'7"						
	BONNE PRESENTATION	X		X	X	X		
	EXPERIENCE			X				
	BONNE SANTE	X		X	X	X	X	
		Agent de bord/Commissaire de bord Agent service passagers Agent vendeur de billets	Douanier/Agent-examinateur Préposé à l'accueil	Agent de voyage Accompagnateur	Préposé à la réception Directeur de divertissement Commis aux réservations Représentant des ventes	Guide de visite Hôtesse d'accueil	Agent de promotion	Préposé à l'accueil

2.1.7 LES INDICES DE CHANGEMENT

A propos de la scolarité, le tableau No. 6 met en valeur une certaine tendance: les études de niveau collégial deviennent un élément dont les employeurs sont obligés de tenir compte. Le tableau No. 5 établit un parallèle entre ceci et deux paramètres importants dans 5 secteurs sur 6. L'information provient essentiellement des réponses aux questions 1.1, 1.7, 1.8, 1.9.

Il est clair que presque toutes les fonctions de travail sont l'objet d'un effort de revalorisation à l'heure actuelle, à l'exception de celles qui ont trait au transport aérien. Que cette tendance soit causée, ou plus simplement justifiée, par des responsabilités plus importantes est secondaire. Ceci révèle à nos yeux l'impact du développement mondial de l'industrie touristique.

TABLEAU NO. 5

INDICES DE CHANGEMENT

	I	II	III	IV	V	VI
	Agent de bord/Commissaire de bord Agent service passagers Agent vendeur de billets	Douanier/Agent-examinateur Préposé à l'accueil	Agent de voyage Accompagnateur	Préposé à la réception Directeur de divertissement Commis aux réservations Représentant des ventes	Guide de visite Hôtesse d'accueil	Agent de promotion Préposé à l'accueil
EFFORT DE REVALORISATION		X	X	X	X	
RESPONSABILITES ACCRUES		X		X	X	X
EXIGENCES PLUS ELEVEES EN TERME DE FORMATION		X	X	X	X	X

2.1.8 Les fonctions-types

Jusqu'ici nous avons présenté les données de manière à mettre en relief les points communs, ainsi que les divergences entre les secteurs d'emploi. Cette méthode a l'avantage de permettre un certain recul par rapport aux fonctions de travail. Son inconvénient majeur tient à l'imprécision relative des aspects particuliers à chaque fonction.

Pour regrouper les fonctions d'emploi en fonctions-types, ce qui permettra ultérieurement de préciser les orientations d'un programme de formation, il est nécessaire de procéder à des regroupements de fonctions, en faisant abstraction du type d'entreprise ou de service.

Nous avons procédé à ces regroupements en nous basant sur:

- les niveaux d'occupation et l'importance des responsabilités
- la nature des tâches
- les exigences des emplois en termes de connaissances et d'aptitudes.

L'application de ces critères permet de distinguer trois fonctions-types:

A) le personnel d'accueil

B) le personnel de contrôle

C) le personnel de promotion du tourisme

Le personnel d'accueil:

Ce personnel est en contact direct avec le public voyageur. Sa fonction première est d'accueillir et d'informer, que ce soit au cours du transport proprement dit ou pendant le séjour. D'une manière plus générale, ce type a pour mission de rendre les déplacements possibles, agréables, voire désirables: il contribue par conséquent de manière directe à l'essor de l'industrie touristique, créatrice d'emplois et source de devises étrangères.

Appartiennent à cette catégorie les personnels suivants:

- Accompagnateur
- Agent de bord
- Agent service passager
- Agent vendeur de billets
- Directeur de divertissement
- Guide de visite
- Hôtesse d'accueil
- Préposé à l'accueil
- Préposé à la réception

Le personnel de contrôle:

Egalement en contact direct et quasi permanent avec les voyageurs, ce personnel a un rôle d'accueil très important puisque la grande majorité des personnes examinées sont des touristes. Sa mission fondamentale est de vérifier et de contrôler.

Sont regroupés dans cette catégorie:

- Douanier
- Agent-examinateur (immigration)

Le personnel de promotion du tourisme:

Ce type de personnel a pour mission fondamentale de promouvoir les séjours touristiques. Ce contact s'effectue tant au niveau des individus que des groupes ou des organismes. Il s'agit de mettre en valeur le potentiel touristique du Québec (sites, équipements, services) et d'inciter les groupes d'usagers à venir, et grâce à la collaboration des autres personnels mentionnés ci-dessus, à revenir. (1)

Cette catégorie regroupe:

- Agent de promotion du tourisme
- Agent de voyage
- Représentant des ventes

N.B.: Bien que les activités de l'agent de voyage soient orientés vers l'extérieur, son rôle est de susciter la participation aux courants d'échanges touristiques.

(1) Cf. Le rapport annuel 1974/75 du Ministère du Tourisme, Chasse et Pêche.
Bulletin statistique 1975, id.

Les tableaux No. 6, 7 et 8 regroupent les fonctions de travail qui appartiennent à chacune des fonctions-types et font état des tâches exécutées et des connaissances requises ou souhaitables.

TABLEAU NO. 6:

FONCTION-TYPE : PERSONNEL D'ACCUEIL

	ACCUEILLIR	ANALYSER	ANIMER	ASSISTER	GUIDER	INFORMER	INTERPRETER	RECEVOIR DOLEANCES	REDIGER RAPPORTS	S'INFORMER	UTILISER APPAREILS	VEILLER CONFORT	VEILLER SECURITE	VERIFIER		BILINGUISME	3IEME LANGUE	ADMINISTRATION	GEOGRAPHIE	SECRETARIAT	TECHNIQUES D'ACCUEIL	TECHNIQUES DE RELATIONS PUBLIQUES
ACCOMPAGNATEUR	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X		X		X	
AGENT DE BORD	X	X		X		X	X	X		X	X	X	X	X		X	X		X		X	
AGENT SERVICE PASSAGERS	X	X		X		X	X	X		X		X	X	X		X	X		X		X	
AGENT-VENDEUR DE BILLETS	X	X		X		X	X	X		X				X		X	X		X			
DIRECTEUR DE DIVERTISSEMENT	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X		X		X	X				X	X
GUIDE DE VISITE	X	X		X	X	X	X			X						X	X				X	X
HOTESSE D'ACCUEIL	X	X		X	X	X	X	X		X						X	X				X	X
PREPOSE A L'ACCUEIL	X	X		X	X	X	X		X	X	X			X		X	X				X	
PREPOSE A LA RECEPTION	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X		X	X	

TABLEAU NO. 7: FONCTION-TYPE: PERSONNEL DE CONTROLE

	ACCUEILLIR	ANALYSER	INFORMER	INTERPRETER	REDIGER RAPPORTS	VERIFIER		BILINGUISTE	3IEME LANGUE	TECHNIQUES D'ACCUEIL	TECHNIQUES D'ENTREVUE		
DOUANIER	X	X		X	X	X		X	X	X	X		
AGENT-EXAMINATEUR	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		

TABLEAU NO. 3:

FONCTION-TYPE: PERSONNEL DE PROMOTION DU TOURISME

	AGENT DE PROMOTION	AGENT DE VOYAGE	REPRESENTANT DES VENTES
ACCUEILLIR	X		
ANALYSER	X	X	X
GUIDER	X		
INFORMER	X	X	X
INTERPRETER	X	X	X
RECEVOIR DOLEANCES		X	
REDIGER RAPPORTS	X	X	X
S'INFORMER	X	X	X
UTILISER APPAREILS	X		X
VEILLER SECURITE		X	
VERIFIER		X	
BILINGUISME	X	X	X
3IEME LANGUE	X	X	X
ADMINISTRATION	X	X	X
GEOGRAPHIE	X	X	X
SECRETARIAT		X	
TECHNIQUES D'ACCUEIL			X
TECHNIQUES DE RELATIONS PUBLIQUES	X	X	X

TABLEAU NO. 9: SYNOPSIS DES FONCTIONS-TYPES PAR SECTEUR

	SECTEUR	
PERSONNEL D'ACCUEIL ET D'INFORMATION	I	AGENT DE BORD AGENT SERVICE PASSAGERS AGENT VENDEUR DE BILLETS
	II	PREPOSE A L'ACCUEIL
	III	ACCOMPAGNATEUR
	IV	PREPOSE A LA RECEPTION DIRECTEUR DE DIVERTISSEMENT COMMIS AUX RESERVATIONS
	V	GUIDE DE VISITE HOTESSE D'ACCUEIL
	VI	PREPOSE A L'ACCUEIL
PERSONNEL DE CONTROLE	II	DOUANIER AGENT-EXAMINATEUR
PERSONNEL DE PROMOTION DU TOURISME	III	AGENT DE VOYAGE
	IV	REPRESENTANT DES VENTES
	VI	AGENT DE PROMOTION DU TOURISME

2.1.9 SYNTHESE

Les fonctions de travail décrites ci-dessus ont pu être regroupées en fonctions-types remarquablement homogènes quant aux niveaux d'occupation et à la nature des tâches. Toutes ces fonctions doivent d'exister à l'importance des migrations touristiques ou autres, elles-mêmes rendues possibles par l'industrie des transports.

Considérées à la lumière des échanges internationaux, ces fonctions requièrent, pour la plupart, la capacité de communiquer des informations dans l'une des langues les plus couramment utilisées, ainsi que l'aptitude à établir ou maintenir un contact efficace et agréable avec le public.

Il faut noter également qu'il n'existe pas de cloison étanche entre chaque fonction-type, et que le passage de l'une à l'autre est possible, voire fréquent, offrant ainsi des possibilités de promotion intéressantes, liées le plus souvent à l'expérience acquise.

2.2 EVALUATION DES BESOINS DE MAIN-D'OEUVRE

C'est un fait bien connu que le marché du travail à l'heure actuelle est caractérisé par une incertitude omniprésente. Même les services ministériels éprouvent des difficultés à planifier leur recrutement. Dans les paragraphes qui suivent nous nous en tiendrons aux seuls débouchés actuellement connus avec certitude.

Il nous semble toutefois nécessaire d'ajouter quelques précisions sur les secteurs d'emploi, ce qui devrait permettre d'interpréter dans leur contexte réel les données chiffrées qui suivent.

2.2.1 CARACTERISTIQUES DES SECTEURS D'EMPLOI

Transport aérien:

Durement touchées par la crise du pétrole (le kérosène est maintenant l'élément le plus important dans les budgets des transporteurs), la plupart des compagnies ont vu leur chiffre d'affaires baisser en 1976, d'environ 15%. Une seule a connu une progression de 4%(1), et s'est vue obligée d'organiser nécessairement des concours de recrutement totalement imprévus. Dans ce contexte, il est clair que les seuls emplois vacants sont ceux des personnels qui quittent ce secteur: le taux annuel de roulement varie entre 10 et 15%.

De plus, en raison même de la nature du travail, des salaires généralement élevés et des avantages liés à l'emploi (billets gratuits ou à 10% du tarif normal), le nombre de postulants est très élevé.

Dans l'ensemble donc, et pour le moment, les employeurs ne manifestent pas d'inquiétude quant au recrutement de leurs divers agents. On retrouve ici les remarques habituellement formulées: formation générale souvent déficiente, connaissance insuffisante de l'une des langues officielles, intérêt marqué pour les candidats qui possèdent en outre une ou plusieurs langues étrangères (certaines conventions collectives prévoient un système de primes dans ce cas).

(1) Il s'agit de Québécair.

Douanes et immigration:

Ces services offrent de nombreux débouchés, les douanes en particulier. Le recrutement des douanes n'exige aucune connaissance technique particulière. Mais il est prévisible qu'à court terme, seuls les candidats détenteurs d'un D.E.C. seront admis. Les directeurs de services ainsi que le service de recrutement de la fonction publique manifestent un intérêt très clair pour un programme de formation de trois ans qui pourrait contribuer de manière pertinente à l'effort de revalorisation dont ce secteur est l'objet (1). Naturellement ces postes sont bilingues et l'on attache beaucoup d'importance à la qualité du contact avec le public.

Les mêmes remarques s'appliquent aux agents-examinateurs des services d'immigration. Mais le nombre de postes disponibles est moins élevé et le passage du premier service au second est considéré comme une promotion: dans ces conditions, on comprend qu'il y ait davantage de postes de douaniers disponibles.

Un cas particulier est celui du Ministère de l'Immigration du Québec dont le service d'accueil est en pleine restructuration: les hôtesses d'accueil se verront confier des tâches beaucoup plus importantes que par le passé, et par conséquent les exigences en termes de formation deviennent plus élevées. Un D.E.C. professionnel de 3 ans, va probablement constituer un minimum, et ceci d'ici peu.

Agences de voyage et grossistes:

De nombreux postes sont disponibles, résultat direct de l'essor de l'industrie touristique: la plupart d'entre eux cependant ne sont accessibles dans la pratique qu'aux candidats ayant une solide expérience des voyages intercontinentaux: travail dans une compagnie aérienne, expérience à l'étranger, et d'une manière générale, toute tâche reliée au service du public. Dans ce secteur, l'expérience l'emporte de loin sur la formation. Ceci dit, il y a lieu de formuler deux remarques importantes:

(1) Voir en annexe II, copie intégrale du questionnaire relatif à cette fonction.

- Il existe de profondes différences en termes d'exigences, entre les employeurs de Montréal et ceux des zones périphériques. Il est difficile d'attirer et de garder un agent expérimenté dans une petite ville satellite: par conséquent les employeurs acceptent souvent d'engager des candidats plus jeunes et moins expérimentés qu'ils forment eux-mêmes.

- Il est probable que la nouvelle loi régissant les activités des agences de voyage aura comme effet de renforcer les exigences au niveau de la formation. L'Association des agents de voyage du Québec (QUATA) étudie cette question. Mutatis mutandis, les mêmes remarques s'appliquent pour ce qui est des hôtesses ou représentants chez les grossistes, à ceci près que les candidats jeunes ont de meilleures chances à cause de la mobilité qu'exigent de tels emplois.

En résumé, ce secteur n'a pas de conditions d'engagement précises en dehors de l'expérience. Il reste accessible aux jeunes candidats munis d'un diplôme d'études collégiales pertinent, réellement désireux de se plier à ses exigences.

Entreprises hôtellières:

Il faut distinguer deux cas:

- Celui des grandes chaînes internationales où les tâches sont bien délimitées et les possibilités d'avancement médiocres. C'est en quelque sorte le travail à la chaîne.

- Celui des entreprises de taille moyenne, nombreuses dans les Laurentides montréalaises où l'on attend des employés un service davantage axé sur le tourisme de séjour. Les tâches sont beaucoup plus variées et le personnel de la réception peut également participer à des activités organisées par l'hôtel (sorties, visites guidées, cocktails): la réception et l'animation ne sont pas des "zones de performance" étanches. Dans ce contexte, les possibilités de promotion sont excellentes et c'est l'une des caractéristiques de ces emplois. Il faut également noter qu'un gros effort est fait, en collaboration avec le Ministère du Tourisme, pour attirer les touristes européens, allemands en particulier.

Secteur commercial:

Les possibilités et les exigences de ce secteur sont un phénomène très récent. Les simples préposés aux renseignements ont tendance à laisser la place à un type de personnel dont les fonctions sont centrées sur l'accueil.

Faute de termes adéquats, on continue à parler de préposés à l'accueil alors que l'on exige une solide formation générale, une bonne présentation, la capacité de parler plusieurs langues (1). Ce type de personnel se retrouve dans les services touristiques des grandes villes, à l'Hydro-Québec, à la Régie des installations olympiques, pour ne citer que quelques exemples.

Il faut souligner à nouveau qu'il n'existe pas de cloisons étanches entre ces fonctions de travail et celles qui relèvent des services de relations publiques. Dans les deux cas, il n'existe pas encore de formation dûment reconnue qui réponde aux besoins manifestés par les employeurs.

Services touristiques provinciaux et municipaux:

Le Tourisme réceptif est devenu au Québec comme ailleurs une industrie florissante, génératrice d'emplois nombreux (2). Le manque de main-d'oeuvre qualifiée a été souligné suffisamment pour que nous n'ayons pas à y revenir. Les postes offerts appartiennent principalement aux domaines de la promotion du tourisme et de l'information. Le premier exige une bonne formation générale étoffée par une expérience pertinente, une réelle compréhension des enjeux, en un mot une maturité que peu de diplômés du niveau collégial manifestent au sortir de leurs études. Les possibilités d'emploi sont donc très limitées.

Quant aux préposés à l'accueil, chargés de l'accueil et de l'information touristique, leurs tâches sont revisées actuellement. Il est vraisemblable que les préoccupations manifestées

(1) Voir en annexe II, une description commentée des tâches du personnel d'accueil et de relations publiques du Complexe Desjardins à Montréal.

(2) A ce sujet, le Ministère du Tourisme a publié une brochure très intéressante: le MTCP votre Ministère, éditeur officiel du Québec, juin 1974.

dans les autres secteurs seront de nature à influencer les politiques de recrutement, la classification de ces employés, et par conséquent les exigences de formation. L'avancement est soumis aux règlements de la fonction publique: l'ancienneté reste le critère de promotion par excellence...

Pour résumer ce qui précède, soulignons que cinq secteurs d'emploi sur six sont en période de mutation et mettent l'accent sur l'importance des fonctions d'accueil; ceci entraîne une revalorisation, des responsabilités accrues et, comme corollaire, la nécessité d'une formation appropriée (1). Il est relativement aisé de passer d'un secteur à l'autre en raison directe de l'identité des préoccupations sous-jacentes et de besoins de formation très voisins et souvent identiques. Enfin, à l'exception du secteur II, les personnels impliqués sont généralement très mobiles, et c'est cette rotation qui explique le nombre élevé de postes offerts.

2.2.2 Débouchés connus

Nous ne reviendrons pas ici sur les difficultés considérables qu'il faudrait surmonter pour fournir des données exhaustives. Nous avons renoncé à avancer des chiffres hypothétiques pour nous en tenir aux seuls débouchés connus avec un degré de certitude acceptable. Les chiffres sont ceux qui nous ont été fournis par certains employeurs ou par les services centraux de recrutement dans le cas des ministères. Il en résulte qu'un nombre important d'emplois disponibles ne figure pas ici, notamment ceux de la région de Québec.

La grande majorité des débouchés est constituée d'emplois permanents à temps plein. Nous avons négligé les emplois occasionnels. Par contre, il existe un certain nombre d'emplois permanents à mi-temps, en particulier à l'aéroport de Mirabel, ce qui reflète le taux actuel d'utilisation des équipements.

(1) Le chapitre 3.1 traite des réponses actuelles aux besoins mentionnés.

TABLEAU NO. 10:

DEBOUCHES CONNUS A L'HEURE ACTUELLE DANS L'AXE MONTREAL - MONT-TREMBLANT

(NOMBRE DE POSTES PAR ANNEE)

	I		II	III	IV	V	VI
	T. PL.	T. PAR.					
MONTREAL	200		20	50		30	10
MIRABEL		20	10				
LAURENTIDES					40		

TABLEAU NO. 11:

DEBOUCHES A MOYEN TERME (1977/1980)

(NOMBRE DE POSTES PAR ANNEE)

	I		II	III	IV	V	VI
	T. PL.	T. PAR.					
MONTREAL	200		50	50		40	10
MIRABEL	10	30	10				
LAURENTIDES					40		

* T. PL.: TEMPS PLEIN

T. PAR.: TEMPS PARTIEL

2.2.3 DEBOUCHES CONNUS DANS LA REGION DESSERVIE PAR LE CEGEP DE SAINT-JEROME

Ces débouchés, dont il a déjà été question précédemment, méritent comme il se doit quelques commentaires.

a) LE N.A.I.M. (MIRABEL):

Les difficultés dont les journaux ont fait état à propos du nouvel aéroport international de Montréal ont été rencontrées et surmontées par tous les aéroports de ce genre en Europe et aux Etats-Unis. Tout au plus, peut-on s'attendre dans le contexte politico-économique actuel à ce que la construction des autres aérogares prévues soit retardée. Quoiqu'il en soit, ceci ne change rien à la nature et à l'étendue des services localisés à Mirabel. Voici quelques chiffres qui donnent une idée du développement prévu (1).

EMPLOIS PERMANENTS A MIRABEL

	1975	1975-1980	1985
EMPLOIS DIRECTS	4400	CROISSANCE	16000
EMPLOIS INDIRECTS ET INDUITS	5047	CROISSANCE	21819

Sur le site même de l'aéroport, les principaux employeurs directement concernés par cette étude sont les suivants:

- Air Canada
- Banque Royale
- General Aviation Services
- Ministère de la Main-d'oeuvre et Immigration, Canada
- Ministère du Revenu, Canada
- Ministère des transports, Canada

(1) Mirabel: Le projet dans son ensemble. Impact sur la création d'emplois. J. Beaulieu, Economiste de district, Ministère de la main-d'oeuvre et immigration, p. 22

- SAVI: Service d'accueil aux voyageurs et immigrants (Ministère de l'immigration du Québec).

La plupart de ces employeurs sont intéressés à recruter sur place le personnel dont ils ont besoin. On peut donc anticiper une collaboration favorable entre le cégep de St-Jérôme et les services mentionnés ci-dessus: collaboration largement amorçée grâce au programme expérimental 394.71.

b) LE SECTEUR HOTELIER (1):

Fer de lance de l'industrie touristique de la région nord de Montréal, ce secteur participe activement à l'effort de promotion touristique entrepris par le Québec sur le plan international, aux Etats-Unis et en Europe notamment. La formation de personnel d'accueil compétent est une préoccupation constante (2). Les principaux établissements susceptibles d'engager des diplômés de niveau collégial sont les suivants:

- Le Chanteclerc (Ste-Adèle)
- L'Estérel
- Gray Rocks
- La Sapinière
- Mont-Gabriel
- Mont-Tremblant Lodge
- Sun Valley
- Villa Bellevue (Mont-Tremblant)

L'une des préoccupations majeures de ces établissements de villégiature est d'inciter leurs clients à allonger leurs séjours de manière à rentabiliser les équipements et à absorber le coût croissant des salaires: "l'accélération générale des communications a pour effet d'augmenter la mobilité des gens et comme corollaire de diminuer la durée du séjour en un même lieu"(3). On comprend dès lors que le personnel consacré à l'accueil (réception, réservation, animation) soit l'objet d'une attention particulière.(4)

(1) cf.: La dimension spatiale de l'hôtellerie: le cas des Laurentides montréalaises. p. 247, Claude Ducharme, 1976.

(2) Voir en annexe II, le point de vue de l'Association touristique des Laurentides à ce sujet.

(3) Claude Ducharme, Op. cit., p. 13.

(4) Voir en annexe II, copie du questionnaire rempli par le directeur général de l'Hôtel Sun Valley.

Enfin, il ne faut pas perdre de vue la construction à Mirabel d'un hôtel CP de 350 chambres, ainsi que celle d'un hôtel du même type à St-Jérôme. Ces entreprises, prévues pour une clientèle cosmopolite, devraient engager du personnel d'accueil polyglotte.

2.2.4 FACTEURS SUSCEPTIBLES DE MODIFIER LES TENDANCES ACTUELLES

Nous avons déjà examiné (2.2.1) les caractéristiques essentielles des secteurs d'emploi dont il est question ici. Nous ne ferons qu'indiquer globalement les principaux facteurs susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles, dans un avenir plausible.

Dans l'ensemble, les employeurs consultés à ce sujet (question 2.3 et 2.4) s'accordent pour souligner la dépendance de leur industrie par rapport à la situation économique globale.

L'industrie de base dont l'essor ou le déclin a un effet d'entraînement sur tous les autres secteurs est évidemment le transport aérien: si l'aviation va bien, tout va bien. Cette industrie dépend, on le sait, du prix du pétrole, du pouvoir d'achat et de l'attitude générale des consommateurs occidentaux. Il ne semble pas que le pessimisme soit de règle à l'heure actuelle chez les transporteurs: on attend un rééquilibre économique tout en s'efforçant de mieux remplir les avions. La rentabilité dépend du tourisme de masse et par conséquent des vols nolisés à grande échelle et peut-être, dans un proche avenir, de réacteurs au rendement amélioré, donc moins coûteux en carburant sur un trajet donné.

La situation du dollar canadien a une incidence marquée sur le flux de touristes américains et européens: la baisse du cours entraîne une augmentation du coût de la vie mais amène en même temps un plus grand nombre de touristes (1).

Mais l'élément le plus déterminant sans doute est la poursuite de la politique d'incitation ainsi que la création de services et d'infrastructures liés au tourisme par le Ministère du tourisme, chasse et pêche. Les grandes lignes de cette

(1) Le cas du Mexique au cours de l'hiver 76-77 est significatif.

politique datent d'un peu avant la seconde guerre mondiale, mais les réalisations significatives sont très récentes. Qu'on en juge:

- 1932: ouvertures de bureaux de renseignements touristiques à Québec et à Montréal.
- 1943: premier congrès national sur le tourisme au Château Frontenac.
- 1961: l'Office de Publicité est scindé en trois: l'Office du Tourisme, l'Office d'Information et de Publicité et l'Office du Film.
- 1963: création de l'actuel Ministère du Tourisme, Chasse et Pêche.
- 1973: ouverture de plusieurs centres permanents d'accueil et de renseignements (1).

Avec les budgets qui lui sont consacrés, le Ministère du Tourisme est en mesure de jouer son rôle dans le développement de l'industrie touristique au Québec: ce dernier à son tour affecte tous les secteurs d'emploi et ne peut que contribuer largement à l'essor des fonctions de travail liées à l'industrie de l'accueil.

On comprend mieux dès lors l'intérêt manifesté par de nombreux employeurs (2) pour un éventuel programme de formation dont l'objet est justement de répondre à un besoin réel et, somme toute, récent.

(1) D'après le MTCP votre ministère, op. cit.

(2) Voir questionnaires et commentaires en annexe II.

2.2.5 LE RECRUTEMENT ACTUEL

Le personnel d'accueil:

Théoriquement, les postes qui correspondent à cette fonction-type sont accessibles à toute personne qui manifeste des aptitudes et qui détient un diplôme de fin d'études secondaires. Mais si l'on garde présentes à l'esprit les observations formulées précédemment (cf: Analyse des fonctions de travail, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5), on s'aperçoit qu'en réalité ces mêmes postes exigent une expérience préalable qui tend à suppléer l'absence de formation adéquate, tant au niveau des connaissances que des comportements.

Dans la plupart des cas, ces fonctions sont recherchées et les offres de services sont nombreuses, émanant de candidats dont la formation va du niveau secondaire aux études universitaires. Mais les employeurs consultés précisent que 50 à 75% des candidatures sont inacceptables en raison de l'insuffisance ou de l'absence de formation ou de connaissances nécessaires.

Le personnel de contrôle:

Comme pour les fonctions précédentes, le recrutement actuel se fait sans conditions spécifiques*. A brève échéance, il en sera autrement et les services de dotation en personnel exigeront une formation appropriée de niveau collégial, conformément à la politique de revalorisation qui est déjà appliquée. (cf.: Annexe II).

* Pour ce qui est de la formation scolaire.

Le personnel de promotion du tourisme:

Le personnel de cette fonction-type est en général recruté parmi les candidats qui ont une expérience préalable. Mais les exceptions sont nombreuses. Outre l'expérience, on préfère les candidats qui ont - grosso-modo - entre 25 et 30 ans, ce qui tend à courtcircuiter les efforts de formation déjà prévus, notamment avec le programme 414 (Tourisme). Il semble surtout qu'une concertation systématique et suivie fasse défaut entre les maisons d'enseignement et les employeurs.

2.2.6 LA PROMOTION

Les critères de promotion

Dans l'industrie privée, le rendement est évidemment le critère essentiel. Dans les secteurs organisés de longue date, comme le transport aérien, la promotion automatique à l'ancienneté intervient également. Pour un agent de bord, en dehors des échelons de salaires automatiques, être promu consiste à devenir chef de file, responsable de groupe, commissaire de bord ou encore directeur de vol. En dehors de la qualité du service offert à la clientèle et de l'ancienneté, les critères de promotion comprennent également les études effectuées, la connaissance des langues de travail et évidemment l'aptitude à commander, organiser et répartir le travail. Les mêmes critères s'appliquent pour le personnel sédentaire.

Au sein des fonctions publiques provinciale et fédérale, l'ancienneté est le principal critère de promotion. L'aptitude à diriger venant en second lieu. Il est important de noter ici la volonté clairement manifestée au sein de la fonction publique fédérale de fournir aux individus tous les moyens nécessaires pour gravir les échelons hiérarchiques en fonction des capacités et des connaissances acquises. La formation continue est encouragée et les critères de promotion en tiennent compte.

Pour les autres secteurs, le rendement, l'esprit d'initiative, l'aptitude à communiquer avec ses collègues, l'aptitude à diriger, l'expérience acquise sont les principaux critères de sélection. Au contraire des services gouvernementaux l'ancienneté de poste, même lorsqu'elle est prise en considération, ne constitue pas un critère en soi: elle sert surtout à départager des candidats d'égale valeur.

Les possibilités de promotion

Les principales possibilités de promotion pour chacune des fonctions de travail retenues sont indiquées dans le tableau no. 12. Il n'est fait état que des possibilités existant dans le même secteur. Mais il faut garder à l'esprit que le

passage d'un secteur à l'autre peut également favoriser la promotion, en raison directe de l'expérience acquise.

Pour les services gouvernementaux, les possibilités de promotion sont souvent offertes par le biais de concours internes, inter-ministériels ou publics.

TABLEAU NO. 12:

PRINCIPALES POSSIBILITES DE PROMOTION

I	AGENT DE BORD	RESPONSABLE DE GROUPE COMMISSAIRE DE BORD DIRECTEUR DE VOL
	AGENT SERVICE PASSAGERS	CHEF DE SERVICE
II	DOUANIER	CADRE ADMINISTRATIF (PAR VOIE DE CONCOURS INTERNE OU MINISTERIEL)
	AGENT EXAMINATEUR	IDEM
	PREPOSE A L'ACCUEIL	CHEF DE SERVICE
III	AGENT DE VOYAGES	DIRECTEUR DE SERVICE
	ACCOMPAGNATEUR	AGENT DE VOYAGE
IV	PREPOSE A LA RECEPTION COMMIS AUX RESERVATIONS	DIRECTEUR DES DIVERTISSEMENTS REPRESENTANT DES VENTES DIRECTEUR DE SERVICE
	REPRESENTANT DES VENTES	DIRECTEUR DE SERVICE GERANCE
V	HOTESSE D'ACCUEIL	CHEF DE GROUPE RELATIONNISTE
VI	AGENT DE PROMOTION	CONSEILLER EN TOURISME

2.2.7 PERIODES D'ENGAGEMENT

Le questionnaire d'enquête avait prévu une question à ce sujet (2.2), compte tenu de l'incidence que des contraintes à ce niveau peuvent avoir sur le placement des diplômés.

Hormis le secteur II où l'on précise que la date d'engagement est fixée au 1er juin pour les diplômés du niveau collégial, le recrutement s'effectue dans l'ensemble toute l'année avec une période de pointe caractéristique au début de la saison touristique d'été, c'est-à-dire en juin.

	I	II	III	IV	V	VI
TOUTE L'ANNEE	X		X	X	X	X
JUIN	X	X		X		

2.2.8 REMUNERATION

Calculés sur une base annuelle, les salaires varient, à l'entrée sur le marché du travail, entre $8000. et $11000.. Des augmentations sont prévues tous les six mois pendant les deux premières années. Au bout de cinq ans, on peut prévoir une augmentation de 50 à 80% du salaire initial.

3. QUESTIONS CONNEXES

3.1 LES PROGRAMMES EXISTANTS

Les pages qui précèdent ont mis en lumière les besoins en personnel nés de l'essor des échanges internationaux et de l'industrie touristique. Ces besoins étaient, et sont encore, si considérables qu'ils ont justifié l'intervention gouvernementales directe et spécifique: c'est ainsi qu'a été créé l'Institut de Tourisme et d'Hôtellerie du Québec, sous l'égide du Ministère du Tourisme.

Pour répondre aux besoins de formation, les programmes 430.01, 430.02 et 414.00 ont été créés.

3.1.1 OBJECTIFS DE FORMATION

430.01
430.02

Ces programmes, classés dans les techniques de l'administration, sont orientés vers la gestion hôtelière et les techniques de production et d'administration de cuisine. Les stages d'été prévus dans les deux cas se font en restaurant et surtout en cuisine (1).

414.00

"Le technicien en tourisme est une personne spécialement préparée pour analyser, organiser et promouvoir un milieu donné en vue de développer le tourisme réceptif au Québec. Le technicien en tourisme, quel que soit le niveau où il travaille, doit, pour agir efficacement, effectuer ses propres démarches d'analyse et de synthèse" (2).

3.1.2 LE MARCHE VISE (3)

430.01

"Ce spécialiste est appelé à travailler au niveau des cadres intermédiaires à la réception, au comptoir ou à la caisse

(1) L'Institut de Tourisme et d'Hôtellerie publie une excellente brochure qui complète les indications fournies par les cahiers de l'enseignement collégial.

(2) id. p. 16.

(3) Nous citons intégralement la brochure de l'ITHQ. Il faut noter que le prospectus du collège LASALLE à Montréal fournit des indications similaires.

d'un centre d'hébergement tel que: restaurant, hôtel, motel, auberge. Il pourra accéder selon le talent et l'expérience au niveau des cadres intermédiaires dans l'exploitation hôtelière: relations publiques, organisation des loisirs, promotion des ventes et publicité, comptabilité, gestion des différents services tels que, la production, l'hébergement, les ventes, le personnel, la comptabilité et la restauration (restaurant, boissons et banquets).

Le technicien en hôtellerie peut assumer certaines fonctions dans des secteurs d'activité connexes comme les transports des voyageurs, les agences de voyages, les services touristiques, les entreprises de denrées alimentaires et les services de relations extérieures d'entreprises commerciales et autres. Dans les avions, les trains et dans certains autobus, sur les navires, on retrouve des commissaires de bord (stewards), des hôtesses, des guides qui voient au bien-être des voyageurs. Dans le domaine touristique, l'agent de renseignements touristiques aide la clientèle à planifier son voyage tandis que le technicien du tourisme fait la promotion des différents milieux touristiques. Plusieurs entreprises commerciales et organismes gouvernementaux emploient des hôtesses d'accueil pour guider, renseigner les visiteurs et pour des fins de promotion".

414.00 "L'industrie touristique offre une très grande variété d'emplois qui paraissent à première vue des spécialités bien distinctes:

- les offices municipaux de tourisme et les gouvernements utilisent des organisateurs pour leurs services de renseignements, d'accueil, de publicité;

- les offices de congrès et les compagnies de transport ont besoin de techniciens pour la promotion et la commercialisation du tourisme;

- les agences de voyages emploient des billetistes, des forfaitistes et parfois des chargés d'études.

De façon plus précise, le technicien en tourisme est la personne qui est appelée à appliquer les recommandations des diverses études et recherches en tourisme se rapportant à un contexte spécifique tel que: organiser le service du tourisme d'une localité, développer des itinéraires touristiques, participer à des projets de mise en valeur de l'artisanat régional, créer de nouveaux attraits touristiques, réaliser des campagnes de sensibilisation, rehausser ou maintenir le fonctionnement d'une agence de voyages, faire ressortir la gastronomie locale, former des guides touristiques, etc".

3.1.3 ELEMENTS DE DIFFERENCIATION

Il semble que jusqu'à présent on ne se soit pas suffisamment inquiété des besoins réels des employeurs. On ne distingue pas dans le cas du programme 414.00, les niveaux d'intervention et les exigences des emplois: la promotion du tourisme peut se faire à bien des niveaux et il est important de ne pas les confondre; la vente dans une agence de voyage exige des connaissances multiples qui ne s'acquièrent, pour le moment, que par la pratique.

De plus, la communication orale, qui exige le recours fréquent à la langue anglaise ou à d'autres langues, devrait être l'objet d'une formation poussée, et non être considérée comme un complément de formation.

En réalité, il existe une réponse dont la valeur n'a plus à être démontrée, aux besoins de l'hôtellerie et de la restauration, et une tentative de réponse aux besoins de la promotion touristique. Mais les fonctions d'accueil, caractérisées par la communication polyglotte, et qui regroupent pourtant un nombre élevé de débouchés, ne font l'objet d'aucune formation spécifique.

Pour ce qui est des fonctions inventoriées dans cette étude, il n'existe à notre connaissance, aucun programme en techniques humaines qui se caractérise par la connaissance efficace des langues de travail ainsi que des techniques d'accueil et de relations publiques. Advenant la création d'un programme officiel le chevauchement avec les programmes existants se limiterait vraisemblablement aux fonctions d'accueil spécifiques à l'hôtellerie et aux services d'accueil et d'information du Ministère du Tourisme.

3.2 LE PROBLEME DE LA SCOLARITE

3.2.1 CONSIDERATIONS GENERALES

On connait les préoccupations actuelles des responsables de l'enseignement face aux coûts, au nombre de chômeurs diplômés, et à l'adéquation toujours discutable des programmes de formation et des besoins en personnel spécialisé.

Il serait possible encore de formuler des critiques à l'égard de tel ou tel niveau d'enseignement, dont les carences contribuent largement à l'inflation actuelle des diplômes.

Ces préoccupations ne sont pas du ressort de cette étude. La seule question que nous retenons touche au gonflement inutile éventuel de la scolarité pour former un personnel qui, traditionnellement, a toujours été recruté parmi les détenteurs d'un diplôme d'études secondaires.

La réponse à cette question a déjà été fournie en partie par les considérations des chapitres précédents: les tableaux 1 a 4 présentent de manière synoptique les connaissances, aptitudes et exigences particulières aux fonctions d'accueil exercées dans des milieux cosmopolites.

3.2.2 CONSIDERATIONS PARTICULIERES

L'essor du tourisme, et la place qu'il occupe au sein de l'économie, n'ont pas pour unique résultat de nécessiter le développement des infrastructures propres à l'industrie de l'accueil: aéroports et services connexes, hôtels et restaurants. La formation du personnel doit correspondre aux investissements si l'on veut qu'ils soient ou demeurent rentables.

Les fonctions d'accueil, telles qu'elles sont comprises ici, subissent les mêmes effets qui ont amené la création d'un Institut d'hôtellerie. Bien sûr, on aura toujours besoin de préposés aux renseignements dont les tâches se résument à indiquer une direction ou à distribuer quelques dépliants d'information. Mais cette manière d'envisager l'accueil ne correspond que rarement aux attentes des usagers et certainement pas à la vocation des services qui ont été créés, souvent à grands frais, pour mieux servir le public. Il faut distinguer non seulement les niveaux d'intervention, mais aussi les attentes spécifiques formulées par les employeurs: la réunion sous une même direction de services d'accueil et de relations publiques indique bien la communauté de préoccupation des personnels impliqués. Dans le même esprit, les transporteurs aériens, tout comme les services de douanes et immigration, attachent du prix à la manière dont leur personnel se comporte et à la qualité des services qu'il est à même d'offrir au public. Ces tendances, relativement nouvelles, suffiraient à elles seules à justifier une formation appropriée.

De manière plus précise, certaines exigences formulées ne sont pas - en règle générale - à la portée des jeunes candidats au sortir de l'école secondaire. Toutes les fonctions retenues exigent le bilinguisme, et l'on accorde la préférence, à valeur égale, aux candidats polyglottes. Le niveau collégial semble offrir le cadre utile aux études nécessaires à l'acquisition de ce type de compétence.

Nous rappellerons également que travailler avec le public exige une certaine préparation, non seulement dans l'accomplissement des gestes quotidiens, mais aussi pour contribuer de manière satisfaisante au développement de l'entreprise. Les relations avec le public exigent souvent la mise en oeuvre des ressources personnelles, mais aussi le recours à des méthodes de travail qui peuvent s'apprendre autrement que par improvisation. L'insertion sur le marché du travail en serait grandement facilitée.

De plus, la mobilité professionnelle caractéristique, souvent liée à une promotion, serait plus favorable aux individus dont la formation générale les rend polyvalents et par conséquent davantage susceptibles de s'adapter rapidement aux exigences d'un emploi nouveau. Les possibilités d'avancement dépendent non seulement du rendement dans des tâches précises, mais aussi des capacités d'adaptation dont fait preuve un employé donné. L'écart, souvent considérable, entre les exigences minimum formulées et la réalité des engagements est révélateur à cet égard.

3.2.3 L'AGE MINIMUM REQUIS: THEORIE ET PRATIQUE

La plupart des postes sont accessibles aux candidats qui ont 18 ans révolus: seuil théorique généralement admis, avec comme seule exception valable le secteur voyage (1).

Dans la pratique, ce seuil est élastique et varie en fonction de la maturité apparente des candidats. La plupart des employeurs situent entre 18 et 20 ans l'âge minimum réaliste pour occuper utilement des postes exigeant un contact permanent avec le public.

Par conséquent, des candidats qui entrent au niveau collégial entre 16 et 17 ans et qui en sortent à 19 ou 20 ans n'auront pas de

(1) Cf. tableau no. 4.

difficulté à trouver de l'emploi en raison de leur âge. Il faut ajouter qu'en réalité, à la suite d'interruption de leurs études, bien des diplômés parviennent sur le marché du travail après 20 ans.

3.3 TRADUCTION ET INTERPRETARIAT

La communication, qu'elle soit bilingue ou polyglotte, existe à plusieurs niveaux. Lorsqu'elle constitue l'activité essentielle d'une profession, elle s'appelle traduction ou interprétariat. Nous examinerons ce qu'implique, du point de vue professionnel, chacune de ces fonctions bien distinctes, ainsi que la formation habituelle.

Notons que dans l'exercice des fonctions d'accueil bilingues ou polyglottes, la traduction est purement et simplement inexistante: la communication est orale.

3.3.1 LA TRADUCTION

Le traducteur, comme chacun le sait, a pour rôle de transposer un texte rédigé dans une langue donnée dans une autre langue, de manière à ce que le message transposé soit conforme à l'original. Comprise ainsi, la traduction suppose une très bonne connaissance de la langue de départ et une excellente connaissance de la langue d'arrivée, en général la langue maternelle du traducteur. Le traducteur généraliste doit , idéalement, faire preuve d'une culture générale très vaste et se plier à l'entraînement systématique qu'offre les écoles de traduction, de niveau universitaire. Le traducteur peut se spécialiser (droit, commerce, informatique, etc.) soit par la pratique constante d'un type de traduction, soit en étudiant une technique ou une science en vue de se familiariser avec les concepts et le vocabulaire impliqués.

Il existe sans doute des degrés dans l'excellence des traducteurs professionnels, mais il n'existe pas à proprement parler de niveaux de traduction. Il est fort douteux que l'on puisse envisager de former des traducteurs au niveau collégial, pour trois raisons essentielles:

- la formation requise pour atteindre un niveau de performance satisfaisant exige en général plusieurs années. Non que nous voulions nous faire ici l'avocat du traditionnel baccalauréat spécialisé. Il demeure cependant que l'apprentissage de deux langues - en vue de traduire - nécessite le franchissement laborieux et méthodique d'étapes indispensables: apprendre à lire, au sens où l'entendent les traducteurs, exige souvent deux années d'effort de l'étudiant moyen.

- Les traducteurs regroupés en associations s'opposent vigoureusement à toute initiative dont ils redoutent les effets dévalorisants sur le plan professionnel. Dans ce contexte, compréhensible, il est douteux que d'éventuels diplômés de niveau collégial puisse trouver du travail dans des bureaux de traduction qui les excluraient systématiquement.

  Cependant, le gouvernement fédéral qui est le plus important employeur de traducteurs, recrute chaque année par voie de concours, un nombre considérable de candidats qui n'ont reçu aucune formation universitaire en traduction. Une fois de plus, il y a loin de la théorie à la pratique.

- Enfin, il existe au Canada plusieurs écoles de traduction: Ottawa, Montréal, Trois-Rivières, Laval, Moncton. Ces écoles exercent un monopole de fait sur la formation des traducteurs. Et l'on conçoit aisément que des résistances puissent se manifester dans ces milieux advenant le cas où l'enseignement collégial déciderait de leur faire concurrence. Car c'est bien ce dont il s'agirait.

Ceci dit, il demeure que les milieux de la traduction sont très favorables à ce que l'enseignement de cette discipline soit amorcé au niveau collégial. Quelques collèges offrent des cours reconnus pour leur valeur propédeutique et il existe même, dans certains cas, des contacts réguliers qui assurent l'efficacité et la pertinence de ce type d'enseignement.

Dans une perspective similaire, il y aurait lieu de déterminer jusqu'où l'on pourrait aller en matière de traduction au niveau collégial, non pas comme préparation à la profession de traducteur, mais comme élément constituant de programmes professionnels existants: par exemple, peut-on envisager sérieusement de former du personnel de secrétariat bilingue, ce qui impliquerait

une formation adéquate en traduction. Ceci permettrait de résoudre le problème de la correspondance dans les entreprises où le passage d'une langue à l'autre est constant. Pratiquement, il faudrait procéder à une véritable étude de marché pour vérifier l'étendue des besoins et les possibilités réelles d'application.

Nous nous sommes contentés, pour le moment, de consulter quelques traducteurs chevronnés qui ne voient que des avantages à ce que l'enseignement de la traduction au niveau collégial soit développé dans ce sens (1).

3.3.2 L'INTERPRETARIAT

Au sens strict, n'est pas interprète qui veut.

En règle générale, les postulants doivent effectuer des études de traduction, et c'est au niveau de la maîtrise que la formation d'interprète se situe. Par conséquent, il ne suffit pas d'être bilingue ou polyglotte pour devenir interprète. L'interprétariat est une profession, entourée d'un certain prestige, à laquelle on se prépare en s'inscrivant à une école renommée. L'interprète joue un rôle important dans les organisations internationales et c'est à ce niveau que se situe le marché.

La communication polyglotte qui caractérise les interventions d'un agent de bord ou d'une hôtesse d'accueil ne nécessite pas la même rigueur. Parler plusieurs langues est un avantage, voire une nécessité s'il s'agit d'informer, de guider, de contrôler dans un milieu international. Mais ce n'est pas l'essentiel de l'activité. La marge de tolérance est beaucoup plus importante: il existe donc une différence radicale de niveau. Et comme les marchés visés sont pour ainsi dire étrangers l'un à l'autre, il n'y a pas de concurrence, ni de chevauchement possible.

(1) Il faudrait consulter officiellement la Société des Traducteurs du Québec, la Régie de la langue française, et un échantillonnage très diversifié d'employeurs.

3.4 L'ENSEIGNEMENT DES RELATIONS PUBLIQUES AU NIVEAU COLLEGIAL

Les associations de relationnistes sont en principe favorables à l'enseignement des concepts fondamentaux au niveau collégial. A condition, bien entendu, de ne pas prétendre former des relationnistes. Les préoccupations sont les mêmes que dans le cas de la traduction, à ceci près qu'il n'existe pas au Canada de formation universitaire qui fasse réellement autorité sur le marché du travail (1). Les praticiens, qui ont en général une haute opinion de leurs fonctions, s'accordent volontiers sur des définitions très globales: "les relations publiques sont une fonction administrative, dont le rôle est d'évaluer l'attitude du public, de montrer que la politique d'une organisation est en accord avec l'intérêt public, de concevoir un programme et d'en exécuter la réalisation de façon à mériter la compréhension et l'adhésion du public" (2).

Dans la pratique, les relations publiques comprennent toute une gamme d'opérations qui vont de l'accueil le plus classique aux fonctions conseil les plus élaborées. Les dénominations variées des divers services en disent long sur la confusion qui entoure cette profession.

3.4.1 UN INSTRUMENT DE FORMATION

L'enseignement des relations publiques comprend l'étude et la pratique des moyens de communications avec le public. C'est en ce sens que les techniques et les concepts fondamentaux de cette discipline peuvent être utiles à ceux qui, par profession, se destinent à oeuvrer quotidiennement au service du public.

Au niveau collégial, les cours comprennent une initiation aux relations internes, aux relations avec la presse, à la planification de programmes, à l'organisation d'événements spéciaux tels qu'ils existent dans diverses entreprises. Les études de cas doivent porter sur le fonctionnement des services de relations publiques chez les transporteurs aériens, dans les aéroports, les bureaux de tourisme fédéraux, provinciaux et municipaux ainsi que dans l'hôtellerie.

(1) La situation est différente aux Etats-Unis.

(2) Société canadienne des relations publiques.

3.4.2 LA FORMATION DE TECHNICIENS EN RELATIONS PUBLIQUES

Cette question a fait l'objet de nombreuses consultations. Il est clair qu'à l'heure actuelle les praticiens chevronnés réagissent comme les agents de voyage: pour devenir un bon relationniste, il faut beaucoup d'expérience, une formation générale solide, et de la maturité. Autant de conditions qui rendent incertain l'accès au marché du travail.

Mais il y a peut-être de plus graves obstacles: en dépit de l'importance considérable que l'on reconnait généralement aux services de relations publiques, les budgets qui leur sont consacrés ne permettent pas des effectifs très étoffés. De plus, certaines fonctions ne sont pas définies de manière identique d'un employeur à l'autre. L'agent d'information, par exemple, peut se voir confiné à la rédaction d'une feuille hebdomadaire; dans certains cas, il s'agit d'un véritable relationniste, affecté aux relations internes, et à qui l'on confie des responsabilités considérables.

Nous n'entrerons pas dans les détails à ce sujet, puisque le rétrécissement du champ d'action de notre recherche a entraîné l'élimination de certaines fonctions. Dans l'ensemble, nous continuons à penser qu'il y a lieu d'envisager la formation de ce type de personnel au niveau collégial, après s'être assuré de la collaboration d'un certain nombre d'employeurs (1).

(1) Voir en annexe III des documents significatifs à ce sujet.

CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE

Depuis une trentaine d'années, nous assistons à la croissance de l'industrie touristique, notamment grâce aux moyens de transport modernes. Ce développement phénoménal est d'une importance telle pour les économies nationales que les gouvernements interviennent directement, et souvent massivement, pour le favoriser et l'exploiter (1). Sous cette impulsion, nous assistons à l'émergence de préoccupations nouvelles, nées des besoins de l'industrie du transport, de l'industrie de l'accueil et des services que celles-ci engendrent: les fonctions de travail liées à l'accueil voient leur importance accrue et sont l'objet d'un effort de revalorisation généralisé (2). Le contact avec le public, longtemps négligé, est l'objet de politiques cohérentes, reliées directement aux efforts de promotion touristique et à la nécessité de rentabiliser des équipements coûteux.

Force nous est de constater que la terminologie utilisée semble souvent inadéquate: le contenu sémantique ne s'est pas encore adapté aux nouvelles réalités du marché du travail. Un exemple caractéristique est celui des hôtesses d'accueil, dont les responsabilités ne cessent de se diversifier. Quoiqu'il en soit, nous espérons que les recherches entreprises auront permis de distinguer des fonctions-types bien caractérisées: fonctions d'accueil, fonctions de contrôle liées aux premières par l'identité des préoccupations sous-jacentes, et enfin fonctions de promotion du tourisme. Il est intéressant de noter que les deux premières regroupent une dizaine de fonctions de travail précises (3), caractérisées par des relations étroites avec un public voyageur cosmopolite, et par conséquent, par le recours fréquent à la communication polyglotte.

Les niveaux d'occupations et de responsabilités sont relativement homogènes pour ce qui est des deux premières catégories. Le personnel de promotion du tourisme est investi de responsabilités plus étendues, ce qui entraîne des exigences supérieures en particulier en ce qui concerne l'expérience.

(1) Qu'il nous suffise de rappeler ici l'engouement pour les voyages ou les séjours à prix forfaitaires, base de l'industrie touristique actuelle.

(2) En ce sens, l'industrie aérienne fait figure de précurseur.

(3) Cf. 2.1.8.

De nombreux débouchés sont assurés dans la région de Montréal ainsi qu'à Québec. Rappelons à ce sujet que les chiffres fournis ne concernent - volontairement - que les débouchés assurés dans l'immédiat. On peut prévoir qu'une fois les employeurs sensibilisés à l'existence d'une formation adéquate de niveau collégial, les postes offerts iront en augmentant. L'attitude des services de dotation en personnel de la Fonction publique peut jouer un rôle déterminant.

Quant aux besoins de formation, ils nous semblent clairement exprimés par certains employeurs: l'identité des tâches, des préoccupations et des politiques autorisent la généralisation de leurs remarques: l'annexe II contient des documents significatifs à cet égard. Notons que notre recherche nous a amené à établir une distinction entre le personnel d'accueil polyglotte, et le personnel consacré aux relations publiques, par exemple les agents d'information à qui l'on confie fréquemment la responsabilité des relations publiques institutionnelles (1).

Les programmes existants n'apportent qu'une réponse très partielle aux besoins du marché du travail. Les programmes 430.01 et 430.02 sont orientés vers les techniques de gestion et de production. La connaissance des outils de communication - langues étrangères et techniques d'accueil - y occupe une place secondaire, ce qui permet de douter du rendement réel à ce niveau. Quant au programme 414.00, il est orienté vers l'organisation du tourisme réceptif au Québec, et dans ce sens il répond certainement à des besoins réels. Encore faut-il envisager un moyen terme réaliste entre l'hyperspécialisation et un programme fourre-tout dont les prétentions sont peut-être fondées sur un survol un peu rapide de la réalité.

C'est pour ces raisons, et à la suite de nombreuses consultations, que nous croyons qu'il existe un besoin de formation de personnel d'accueil spécialisé dans la communication polyglotte, besoin dont la reconnaissance n'a pas encore été sanctionnée officiellement par un programme d'études reconnu.

(1) Ce qui revient à dire que le programme expérimental 394.71 (TRPP) devra subir quelques modifications pour éviter de poursuivre deux objectifs qui devraient faire l'objet d'une formation distincte.

DEUXIEME PARTIE

LE CONTEXTE LOCAL ET REGIONAL

1.- LE DEVELOPPEMENT REGIONAL: L'AXE MONTREAL-MONT-TREMBLANT

1.1 L'INFRASTRUCTURE TOURISTIQUE

Il parait presque superflu de rappeler ici l'importance des Laurentides montréalaises en tant que région de villégiature (1). Dans cette perspective, l'axe nord-sud qui va de St-Jérôme à Mont-Tremblant et même Mont-Laurier bénéficie largement de la présence de Montréal qui joue le rôle de plaque tournante internationale. Il est clair que la conjonction d'une grande métropole et d'une zône touristique bien équipée a un effet d'entraînement marqué.

Depuis 1975, le développement touristique de la région est pris en main par l'Association touristique des Laurentides (2) reconnue comme représentante officielle du tourisme. L'importance de cette association est confirmée par les subventions de fonctionnement que lui accorde le Ministère du Tourisme, Chasse et Pêche: $75,000. pour l'exercice financier 1976-77. Grâce aux moyens mis à sa disposition l'ATL peut entreprendre des campagnes systématiques destinées à faire connaître la région et ses ressources aux grossistes en voyage américains et européens ainsi qu'aux compagnies aériennes (3): les tournées de familiarisation destinées à faire connaître la région aux journalistes étrangers ainsi qu'aux agents de voyage et organisateurs de congrès, jouent un rôle important, ainsi que les campagnes de relations publiques. Ces activités auront un effet mesurable sur l'industrie hôtelière.

Cette volonté de tirer parti des possibilités de la région ne peut être que renforcée par la présence de l'aéroport de Mirabel. Il est encore trop tôt pour en évaluer avec certitude les retombées touristiques, mais il est d'ores et déjà évident que les organisateurs de congrès internationaux ne manqueront pas de se prévaloir des avantages d'une telle proximité.

(1) : cf. 2.2.3b): Le secteur hôtellier.

(2) : ATL, 1000, rue Labelle, Saint-Jérôme.

(3) : Les détails de ces activités sont présentés dans le rapport annuel.

1.2 L'AEROPORT DE MIRABEL

Les études publiées, ou confidentielles, relatives à Mirabel mettent toutes en valeur - sous des éclairages différents - son impact gigantesque tant au niveau de la région proprement dite que du Québec (1). L'un de ces effets est "d'agrandir vers le nord la zône métropolitaine de Montréal" (2). Plusieurs prévisions se sont révélées erronées: le rythme d'expansion n'est pas aussi rapide que prévu, principalement en raison de la conjoncture politico-économique. De plus les transferts de main-d'oeuvre en provenance de Dorval ont été très limités. L'avenir reste incertain à ce niveau, et l'on sait que la fermeture de l'aéroport de Dorval est envisagée sérieusement.

Que Mirabel soit sous-employé à l'heure actuelle importe peu par rapport à l'objet de cette étude. Les services nécessaires restent les mêmes. Seule leur expansion est ralentie pour le moment. Les contacts permanents que le Cégep de Saint-Jérôme entretient avec les divers services aéroportuaires (3), ont permis de mettre en lumière le rôle que le collège peut jouer dans la formation de la main-d'oeuvre nécessaire. La seule présence de Mirabel aux portes de Saint-Jérôme justifierait en soi le développement d'un programme professionnel orienté vers la formation de personnel d'accueil et d'information (4).

(1) Mirabel: le projet dans son ensemble. op. cit. cf. également toutes les études publiées par le Service d'aménagement de la région aéroportuaire (SATRA).

(2) Cahier d'information. Satra. 1973, p. 7.

(3) Cf. 1ère partie, 2.2.2 et 2.2.3, Débouchés connus.

(4) Il faut noter que les chiffres fournis par le tableau No. 11 pour Mirabel constituent des minimum.

2.- LE DEVELOPPEMENT DU CEGEP DE SAINT-JEROME

2.1 UN AXE CONFIRME: LES TECHNIQUES HUMAINES

L'une des caractéristiques de l'enseignement professionnel au Cégep de Saint-Jérôme est de s'être développé à partir de programmes appartenant aux techniques humaines ou à des axes voisins. Résultats de circonstances favorables et fruits d'un travail et d'une organisation méthodiques, ces programmes constituent un élément moteur important et un axe de développement que le collège a bien l'intention de renforcer. Si l'on range les techniques administratives dans la catégorie qui nous préoccupe, nous obtenons le tableau suivant, à l'heure actuelle:

- Techniques administratives
- Techniques d'assistance sociale
- Techniques d'éducation spécialisée
- Techniques de garderie
- Techniques de relations publiques polyglottes (expérimental).

Le programme expérimental 394.71, tout comme un éventuel programme professionnel susceptible de lui faire suite, s'inscrit dans les traditions locales, tout en respectant une importante recommandation du comité des programmes au collège "d'assumer un rôle de leadership et d'agent de changement quant à la satisfaction des besoins de formation régionale" (1).

2.2 LES RESSOURCES MATERIELLES EXISTANTES

Le cégep de Saint-Jérôme a choisi dès sa création de se doter de l'équipement nécessaire à l'enseignement des langues vivantes. Au stade de la planification des agrandissements, l'on avait prévu les locaux nécessaires. Aujourd'hui le département de langues regroupe dans un ensemble fonctionnel:

(1): Le développement des programmes au Cégep de Saint-Jérôme, Avril 1975, page 32.

- 2 laboratoires de 30 places chacun desservis par une régie centrale;
- 1 salle de travail polyvalente à la disposition permanente des étudiants et conférenciers;
- 4 locaux spécialisés équipés en permanence du matériel habituel (projecteurs divers, systèmes sonores, centres d'écoute, moniteur TV);
- 1 salle des professeurs à proximité immédiate et facilement accessible aux étudiants.

Il est à noter que les cours de relations publiques et de techniques d'accueil requièrent sensiblement le même matériel - vidéo en particulier - et par conséquent ce sont les mêmes locaux qui sont utilisés.

Ces investissements importants sont justifiés par la présence de très nombreux étudiants venus au Cégep de Saint-Jérôme pour y apprendre les langues (environ 250 admissions en 1ère et 2ième années pour septembre 1977).

Ceci implique qu'advenant la création d'un nouveau programme professionnel, le Cégep de Saint-Jérôme dispose des ressources matérielles nécessaires pour répondre aux besoins et aucun investissement supplémentaire digne de mention n'est à prévoir.

2.3 LES RESSOURCES HUMAINES DISPONIBLES

Pour mettre en oeuvre les programmes dont il a la responsabilité (063 langues modernes, ainsi que le programme expérimental 394.71), le département de langues et relations publiques dispose du personnel suivant;

- 6 professeurs d'anglais;
- 2 professeurs d'allemand;
- 3 professeurs d'espagnol;
- 1 professeur de relations publiques (mi-temps)
- 1 professeur chargé des techniques d'accueil (temps partiel)
- 4 assistants anglophones viendront renforcer l'équipe pour la session A-77.

En dehors du personnel départemental proprement dit, il nous paraît important de signaler la présence permanente au collège même d'un conseiller en main-d'oeuvre du CMC, consulté régulièrement.

De plus, un groupe de travail regroupe toutes les personnes qui, à des titres divers, sont amenées à se prononcer sur l'orientation des recherches confiées au département. Participent à ce groupe les personnes suivantes:

- l'adjoint à la D.S.P., chargé des programmes;
- l'adjoint à la pédagogie;
- le conseiller en main-d'oeuvre;
- le responsable du service de la recherche;
- le coordonnateur de l'A.P.I.;
- les professeurs concernés directement.

Enfin, nous tenons à rappeler que les étudiants eux-mêmes constituent un puissant moteur, puisque c'est à leur demande que le programme expérimental a été mis en oeuvre; il est bon de se souvenir que c'est leur présence qui justifie les efforts entrepris.

3.- LE PROGRAMME EXPERIMENTAL 394.71 (TRPP)

3.1 L'HYPOTHESE INITIALE

Le titre du programme expérimental, "Techniques de relations publiques polyglottes", reflète les visées initiales ambitieuses mais aussi les limites de l'expérience en cours.

Pour préparer les candidats aux fonctions de travail que les échanges internationaux déterminent, il fallait évidemment songer à les munir des outils de communications indispensables. D'où l'accent mis sur les langues étrangères et le terme "polyglotte". Par ailleurs, des sondages effectués sur le marché du travail indiquaient qu'en dehors des fonctions déjà bien établies (agent de bord, guide, personnel d'accueil), des besoins nouveaux apparaissaient au niveau des services d'information et de relations publiques.

La tentation de réunir dans un même programme des éléments de formation complémentaires et par conséquent de multiplier ainsi les débouchés escomptés a conduit les responsables du programme 394.71 à poursuivre deux objectifs à la fois.

Dès lors les cours de relations publiques ont cessé d'être considérés comme un instrument de formation, pour devenir une activité fondamentale aux services d'objectifs difficilement accessibles dans le cadre d'une formation accélérée.

Initialement le programme expérimental était articulé autour des axes suivants:

- Le développement de la personne:	Psychologie Anthropologie Sociologie
- Les connaissances nécessaires pour évoluer avec aisance et efficacité en public:	Relations publiques
- La maîtrise effective de plusieurs langues vivantes:	Français Anglais ? 3ième et/ou 4ième langue

Pour l'année 1977/78, le programme adopté, compte tenu de l'expérience et des relances effectuées, est le suivant:

CINQUIEME SESSION (septembre 77)

601-911-75	FRANCAIS ECRIT	3-0-3
604-930-75	ANGLAIS	4-2-3
607-901-74	ESPAGNOL	1-2-3
ET / OU		
609-901-75	ALLEMAND	3-0-3
394-501-75	INTRODUCTION AUX RELATIONS PUBLIQUES	3-0-3
394-511-75	RELATIONS PUBLIQUES ET ADMINISTRATION	3-0-3
394-521-77	TECHNIQUES D'ACCUEIL	1-2-3

SIXIEME SESSION (janvier 78)

601-926-67	COMMUNICATION ORALE	3-0-3
604-931-75	ANGLAIS	4-2-3
607-912-70	ESPAGNOL	1-2-3
ET / OU		
609-912-70	ALLEMAND	3-0-3
394-601-75	ETUDES DE CAS EN RELATIONS PUBLIQUES	1-2-3
394-611-75	RELATIONS PUBLIQUES ET TOURISME	1-2-3
394-621-77	TECHNIQUES D'ACCUEIL	1-2-3

3.2 LA REALITE

La première année d'existence du programme expérimental a été marquée par les circonstances pénibles qui ont accompagné la négociation de la convention collective des professeurs. Les étudiants se trouvaient donc dans des conditions de travail caractérisées par l'incertitude du lendemain et par une surcharge excessive de travaux.

Dans l'ensemble, ils jugeaient certains de leurs cours trop théoriques et trop éloignés de la réalité. Plusieurs d'entre eux, en dépit de mises en garde répétées, espéraient accéder, dès leur arrivée sur le marché du travail, à la prestigieuse carrière de relationniste.

Mais les critiques les plus justifiées sont sans doute celles qui visaient la surcharge de la grille de cours. L'année suivante (76/77), les cours de psychologie, sociologie et anthropologie étaient supprimés.

Cette première expérience, marquée par des difficultés de parcours, fut loin d'être un échec cependant, puisque tous les étudiants qui le désiraient réellement ont trouvé un emploi dans les secteurs pour lesquels ils étaient préparés. Et plusieurs d'entre eux ont fait l'objet d'éloges de leurs employeurs (1). Mais il est clair qu'on ne peut atteindre les objectifs professionnels du programme qu'au prix d'une surcharge de travail et d'une sélection rigoureuse des candidats.

3.3 L'EXPERIENCE ACQUISE

Nous écrivions en mai 1976 que le programme constitue à la fois une tentative de réponse aux attentes des finissants du programme général, et un outil privilégié d'exploration du marché du travail. Il vient équilibrer une démarche qui pourrait se perdre dans les modèles théoriques, compte tenu de la complexité du marché visé. (2)

(1): Voir annexe 2.

(2) Le programme expérimental 394.71. Etat de la question. Mai 1976, p. 6.

Une fois n'est pas coutume, les prévisions ont été confirmées par l'expérience. Jamais il n'aurait été possible d'atteindre la connaissance que nous avons du marché du travail, des réactions des étudiants, de celles des employeurs en ayant recours à la seule étude de pertinence.

Et il y a sans doute plus important encore: il s'est créé une équipe large et cohérente qui regroupe non seulement les professeurs directement responsables de la formation mais également tous ceux qui, de près ou de loin, peuvent et veulent bien apporter leur contribution, leur expérience, leur point de vue. Qu'il s'agisse du conseiller en main-d'oeuvre, du service de l'A.P.I., du service de la Recherche, des services pédagogiques, de la Direction générale: au moment opportun, il est toujours possible de compter sur l'aide nécessaire.

Voilà qui constitue en environnement favorable pour mener à terme un programme expérimental. C'est aussi, à coup sûr, un gage de succès pour l'avenir.

3.4 LA RELANCE (A.P.I. ET C.M.C.)

Parmi les objectifs que nous nous étions fixés en 1976, il était prévu qu'une relance serait effectuée auprès des diplômés lorsqu'ils seraient sur le marché du travail. Parallèlement une enquête était prévue pour déterminer les attentes des étudiants inscrits dans les programmes offerts par le département. Ces enquêtes ont été effectuées d'une part par le service de l'A.P.I., d'autre part par le Conseiller en main-d'oeuvre. Avec leur autorisation, nous reproduisons tel quel les documents qu'ils ont compilés:

- Attentes des étudiants de lettres anglaises (063) par Jocelyn Benoît (A.P.I.);
- Attentes des étudiants au dossier de relations publiques polyglottes par Jocelyn Benoît
- Intégration au marché du travail et satisfaction par rapport aux études des finissant(e)s des techniques professionnelles. Promotion 1975-76. Par Jérôme Forcier, conseiller en main-d'oeuvre (C.M.C.)
- Premiers résultats: Promotion 1976-77.

Centre de Main-d'œuvre du Canada
Canada Manpower Centre

Main-d'œuvre et Immigration
Manpower and Immigration

Saint-Jérôme
le 16 mars 1977

Votre référence Your file

Notre référence Our file

Cégep de Saint-Jérôme
M. Jean-Paul Bénard
Chargé de recherche
455, rue Fournier
Saint-Jérôme, Qué.

RE: Placement des finissant(e)s de Technique de relations publiques polyglottes.

Monsieur Bénard,

Nous aimerions vous signaler que le début de nos recherches sur les possibilités d'emploi datent de mars 1975. Monsieur Mario Arsenault vous a fait parvenir par lettre les projections d'emploi dans différentes entreprises susceptibles d'embaucher vos étudiant*s. Nous remarquons que la situation demeure sensiblement la même.

Nous avons communiqué avec de nombreuses entreprises en 1976, et nous remarquons de nouveau que les employeurs manifestent un intérêt marqué pour ce type de programme qui développe la connaissance des langues et la communication avec le public.

Nous avons d'ailleurs une rencontre cédulée avec divers ministères de la région de Québec et nous comptons aussi pouvoir sensibiliser plusieurs ministères fédéraux dans l'embauche des étudiants en TRPP.

Certaines entreprises du secteur privé ont été sensibilisées à ce programme. La réponse, bien que n'étant pas immédiate, dans tous les cas, nous laisse espérer quand même des possibilités pour l'avenir.

Espérant que ces informations sauront vous être utiles,

Je demeure,

Jérôme Forcier
Conseiller en main d'oeuvre.

JF/lb

CEGEP DE SAINT-JEROME
455 RUE FOURNIER
SAINT-JEROME, QUE.

INTEGRATION AU MARCHE DU TRAVAIL ET SATISFACTION PAR RAPPORT AUX ETUDES DES FINISSANT(E)S DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

PROMOTION 1975-76

CENTRE DE MAIN-D'OEUVRE DU CANADA
Par Jérôme Forcier
Conseiller en main d'oeuvre.

TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION ----------

REPONSES AUX QUESTIONS

FONCTION A LA SORTIE DES ETUDES ----------

FONCTION APRES 10 MOIS SUR LE MARCHE --------
DU TRAVAIL

SATISFACTION FACE AU MARCHE DU TRAVAIL ------

SATISFACTION FACE AUX ETUDES ----------

CONCLUSION ----------

INTRODUCTION

Suite à des rencontres en comité de travail, il a été question d'une relance auprès des finissant(e)s pour obtenir leur degré de satisfaction sur le marché du travail d'une part, et leur satisfaction des études complétées d'autre part.

Nous avions préparé un questionnaire qui fut discuté avec les divers services du collège, soit l'A.P.I., le service de consultation et le service pédagogique.

Le questionnaire sera mis à la poste aux finissant(e)s de Techniques professionnelles et sera complété par téléphone au niveau des finissants des Techniques de relations publiques polyglottes, car les conclusions seront annexées à un rapport préparé par ce département.

Notre première relance a été faite en septembre 1976, ce qui représente 4 mois après la fin des cours, tandis que notre deuxième relance se fait environ 10 mois après la fin des cours. Ceci devrait nous donner plus d'informations sur la satisfaction des étudiants face au marché du travail et face à leurs études.

Nous avons atteint,lors de la première relance, 17 étudiant(e)s et dans la deuxième, 16 étudiants sur 17, soit 94% de réponses. Quelques étudiants n'ont pas fait de commentaires sur certaines questions.

Nous donnons la compilation des résultats à laquelle nous ajouterons quelques commentaires.

REPONSES AUX QUESTIONS

1ère question: Quel est le titre de votre fonction, à la sortie de vos études?

a) Fonction permanente?

b) Fonction temporaire?

LISTE DES FONCTIONS PERMANENTES:

Agent de douane:	3
Hôtesse:	4
Réceptionniste:	1

LISTE DES FONCTIONS TEMPORAIRES:

Commis de bureau:	1
Vendeuse:	1
Hôtesse:	2
Assistante-gérante:	1
Téléphoniste:	2
Technicienne en information:	1
Agent de billet:	1

Voici ce que nous remarquons de notre premier sondage.

Tous les étudiants ont occupé:

Un premier emploi:	17
Emploi permanent:	8
Emploi connexe (P. ou T.):	11
Travail au niveau de COJO:	6
Postes avec possibilités de permanence:	12

2ième question: Travaillez-vous toujours pour le même employeur?
Sinon, quel est votre employeur actuel?
Quel est le titre de votre fonction?
Fonction permanente?
Fonction temporaire?

LISTE DES FONCTIONS PERMANENTES:

Agent de douane:	3
Assistante dentaire:	1
Hôtesse:	4
Commis à l'administration:	1
Préposée de service:	1
Réceptionniste:	1

LISTE DES FONCTIONS TEMPORAIRES:

Hôtesse:	1
Commis de banque:	1
Technicienne en information:	1
Téléphoniste:	1

Dans notre deuxième relance, nous constatons les faits suivants:

Emploi permanent	11
Emploi temporaire	4
Etudiant à l'étude	1
Etudiant en voyage d'étude	1
Toujours dans le même poste	7
Emplois connexes	9
*Projets de voyage	3

---

* Même si l'étudiant occupe un poste permanent, il projette un voyage.

3ième question: Le travail correspond-il aux études que vous avez faites?
Oui et non.
Commentaires.

OUI: 8
NON: 7
PAS DE REPONSE: 2

Au niveau des OUI, voici les commentaires:

Satisfait du contact avec le public en général	4
Satisfait du contact exigeant une connaissance des langues	2

Au niveau des NON, nous remarquons que les étudiant(e)s, dans 3 cas, n'ont fait aucun commentaire.

Techniquement pas pareil	1
Aucun rapport avec la pratique	1
Pas utile au niveau du poste actuel	1
Ne travaille pas avec le public	1

Nous remarquons aussi que deux personnes ont répondu oui et non, mentionnant une satisfaction du contact avec le public, bien qu'elles auraient aimé avoir une préparation plus pratique.

4ième question: Les études que vous avez faites correspondent-elles à vos attentes?
Oui et non.
Commentaires.

OUI:	11
NON:	4
PAS DE REPONSE:	2

Au niveau des OUI, nous avons obtenu les remarques suivantes:

Désir d'un cours plus pratique que théorique	6
*Intérêt pour les cours d'anglais	1
Intérêt au niveau des cours de français écrit	1

Au niveau des NON, voici les commentaires:

La pratique est floueet ne colle pas à la réalité	1
**Pensait que le cours était autre chose	1

Au niveau des étudiant(e)s qui ont laissé le cours avant la fin de la session, nous remarquons:que:

1 a trouvé un emploi comme conseillère de voyage
1 comme caissière
2 dont le statut demeure inconnu.

Ces étudiantes mentionnent un grand intérêt pour le cours qu'elles ont suivi et aussi une satisfaction face au marché du travail.

---

* Un étudiant aimerait plus de conversation au niveau des cours de langue.
** Une étudiante qui avait d'autres idées et qui est quelque peu déçue.

CONCLUSIONS

Nous constatons premièrement que 15 étudiant(e)s sont encore au travail bien que 3 pensent à des voyages dans un avenir prochain. Nous avons aussi 11 étudiant(e)s dans des emplois offrant une permanence, 8 mentionnent leur satisfaction face au marché du travail.

Dans l'ensemble les étudiants sont satisfaits de leurs cours et nous voyons que 11 sur 15 déclarent que leurs études correspondent à leurs attentes.

Les étudiant(e)s qui ont laissé le programme avant la fin de la session sont en emploi comme conseillère dans une agence de voyage (1), comme caissière (1). Nous en avons deux dont le statut demeure inconnu. Nous remarquons qu'elles mentionnent leur satisfaction pour le cours de relations publiques.

Comme nous le mentionnions dans notre étude précédente, la cote d'intégration au départ a été très bonne et nous espérons qu'elle sera de même dans l'avenir. Nous comptons obtenir des postes des divers ministères de la région de Québec pour des préposées d'accueil ou des agents d'information. Il serait de même possible d'intégrer nos étudiants dans les services de transport aérien, dans les services d'hôtellerie et comme mentionné aussi dans notre étude, dans les services de voyages organisés.

Centre de Main-d'oeuvre du Canada
Canada Manpower Centre

Main-d'oeuvre et Immigration
Manpower and Immigration

Votre référence Your file

Notre référence Our file

RESULTATS PRELIMINAIRES

Placement Finissants

T.R.P.P. 1976- 1977

Nous sommes à la deuxième année de ce projet pilote, nous avons remarqué que plusieurs offres nous viennent du secteur gouvernemental, du secteur commercial.

Plusieurs de nos étudiants sont en contact avec de nombreux employeurs et nous attendons la finalisation des démarches.

FINISSANTS	AU TRAVAIL	AUX ETUDES	NON DISPONIBLES	REFERE(ES)
20	12	2	1	5

LISTE DES EMPLOYEURS

Régie des Installations Olympiques-Montréal	5
Air Canada- Montréal	1
Assemblée Nationale du Québec- Québec	1
Robidoux Agence de Voyage- L'Annonciation	1
Hôtel Normandie- Rimouski	1
Vidéotron Limitée- Saint-Jérôme	1
Projet Canada Travail- Nord du Québec	1
Kiosque d'information touristique- Mont-Laurier	1

LISTE DES EMPLOYEURS SUSCEPTIBLES
D'EMBAUCHER D'AUTRES FINISSANTS:

Québec Téléphone- Rimouski
Simpson-Sears- Montréal et Saint-Jérôme
Hôtel Mont-Gabriel- Mont-Gabriel
Transport aérien Portugais- Montréal
Hôtel Chanteclerc - Sainte-Adèle
Hôpital de Mont-Laurier- Mont-Laurier
Tourbec Agence de voyage- Québec

Jérôme Forcier
Conseiller en main d'oeuvre
Cégep de Saint-Jérôme

JF/lb

CEGEP DE ST-JEROME,
455, RUE FOURNIER,
SAINT-JEROME, P.Q.

SERVICE DE L'AIDE PEDAGOGIQUE INDIVIDUELLE.

ATTENTES DES ETUDIANTS

AU DOSSIER DE

RELATIONS PUBLIQUES POLYGLOTTES

par

JOCELYN BENOIT
COORDONNATEUR A L'AIDE PEDAGOGIQUE INDIVIDUELLE.

MARS 1977.

PLAN DU DOCUMENT

1) INTRODUCTION.

2) LES DEMANDES D'ADMISSION.

3) LES ATTENTES DES ETUDIANTS.

3.1 La méthode utilisée et les questions posées.

3.2 Les répondants.

3.3 Les résultats par rapport aux aspirations professionnelles.

4) COMMENTAIRES ET ANALYSES.

5) CONCLUSION.

1) INTRODUCTION.

Dans le cadre d'une analyse de pertinence, il est important d'apporter le point de vue de l'étudiant. Si l'on affirme que l'école est d'abord et avant tout un outil de développement pour les étudiants, pourquoi les étudiants choisissent-ils le programme 304.71? Nous espérons que ce dossier sera un élément complémentaire à la recherche de pertinence.

Nous avons, dans un projet d'étude, soumis aux étudiants, un questionnaire sur leurs attentes par rapport à la formation désirée au Cégep de St-Jérôme. De plus, nous leur avons demandé leurs choix professionnels, le type d'emploi qu'ils aimeraient réaliser à la fin de leurs études. C'est à partir de ces données que nous vous présentons ce dossier.

2) LES DEMANDES D'ADMISSION.

Un phénomène intéressant se produit depuis deux(2) ans dans les demandes d'admission des étudiants. Pour la session Automne 1976 et pour la session Automne 1977, nous avons plus de deux-cents(200) demandes d'admission. En admettant les étudiants en lettres anglaises (collège I), nous les avisons par lettre que le programme 394.71 est expérimental et qu'une admission en lettres anglaises n'assure pas une place en 394.71. Malgré ces informations le taux de désistement n'est pas plus fort que dans les autres programmes. Dans les prospectus d'information, nous faisons les mêmes réserves par rapport au caractère expérimental du programme 394.71.

Pourquoi donc tant d'étudiants s'intéressent-ils à ce programme? Quelles sont leurs motivations, leurs attentes?

Nous sommes étonnés que la demande de septembre 1976 se répète pour septembre 1977. Cela nous permet de penser et non d'affirmer que ce projet de formation, ne fait pas que susciter de l'emballement, mais qu'il répond aux aspirations d'un bon groupe de jeunes québécois.

3) LES ATTENTES DES ETUDIANTS.

3.1 La méthode utilisée.

Le coordonnateur de la Recherche et Expérimentation, M. Bernard Morin et moi avons élaboré un questionnaire pour connaître les attentes des étudiants par rapport à leur formation. Les questions posées portaient sur:

- identification des étudiants;
- études antérieures;
- connaissance et utilisation des langues;
- attentes par rapport à:
  - formation académique;
  - formation professionnelle;
  - formation personnelle;
  - aux professeurs.
- leurs intentions par rapport à un emploi à la fin des études.
- leurs activités et/ou les milieux de travail privilégiés, si les étudiants avaient choisi de ne pas poursuivre leurs études;
- le deuxième choix des étudiants s'ils avaient été refusés en lettres anglaises ou relations publiques.

3.2 Les répondants.

Nous avons fait passer le questionnaire aux étudiants de coll. I (lettres anglaises) et coll. III (relations publiques polyglottes). Dans les pages suivantes, nous avons retenu quelques tableaux qui pourraient vous faire connaître les aspirations professionnelles des étudiants.

3.3 Les résultats par rapport aux aspirations des étudiants.

TABLEAU I

ASPIRATIONS PROFESSIONNELLES DES ETUDIANTS.

Question: Quelles professions(3) pensez-vous exercer après votre cours en relations publiques?

PROFESSIONS	COLL. I		COLL. III	
	N	%	N	%
1) Aéroport (air et terre)	24	12.9%	11	23.9%
2) Agences de voyages	23	12.4%	8	17.4%
3) Ambassade et relations internationales	3	1.6%	9	19.6%
4) Relationniste	16	8.6%	4	8.7%
5) Hôtellerie	2	1.1%	3	6.5%
6) Tourisme	23	12.4%	2	4.4%
7) Information et Accueil	5	2.7%	2	4.4%
8) Entreprise privée	0	0.0%	3	6.5%
9) Publicité	5	2.7%	1	4.4%
10) Interprête et Traduction	10	5.4%	1	4.4%
11) Immigration et Douanes	10	5.4%	1	4.4%
12) Fonction publique	4	2.2%	0	0.0%
13) Hôtesses (diverses fonctions)	37	19.9%	0	0.0%
14) Vente et représentation	11	5.9%	0	0.0%
15) Professions diverses (céramiste, G.R.C., secrétaire, réceptionniste, pilote).	5	2.7%	0	0.0%
16) Aucune réponse	8	4.3%	1	4.4%
TOTAL:	186	100%	46	

Nous remarquons que dans les deux groupes, les professions où le contact avec les publics est primordial reviennent comme priorités. Les professions où les services à la clientèle sont importants se joignent facilement aux professions choisies. Enfin nous constatons que l'utilisation de langues secondes (anglais, espagnol, autres..) sont des moyens pour faciliter la tâche dans ces secteurs.

Nous pouvons affirmer que l'orientation générale du programme correspond aux attentes de la clientèle et respecte les débouchés prévisibles par l'enquête sur la pertinence.

Nous avons posé deux questions aux étudiants concernant leur choix s'ils avaient décidé de ne pas poursuivre d'études.

TABLEAU II

Question: Si vous aviez décidé de ne pas poursuivre vos études quel aurait été le type de travail que vous auriez choisi?

TYPE DE TRAVAIL	COLL. I		COLL. III	
	N	%	N	%
1) Travail qui me permet d'être en contact avec le public.	20	28.0%	8	42.1%
2) Dans un domaine où je pourrais utiliser les langues.	2	28.0%	2	10.5%
3) Travail occasionnel pour voyager.	0	0.0%	1	5.3%
4) Voyager et étudier.	0	0.0%	1	5.3%
5) Travailler à l'étranger.	0	0.0%	1	5.3%
6) Hôtesse (fonctions diverses), Guide - Agences de voyages.	9	12.5%	1	5.3%
7) Libraire.	0	0.0%	1	5.3%
8) Traduction.	0	0.0%	1	5.3%
9) Tourisme.	0	0.0%	1	5.3%
10) Relations publiques.	0	0.0%	1	5.3%
11) Rien de précis.	1	1.4%	1	5.3%
12) Dans le domaine du secrétariat	11	15.3%	0	0.0%

TYPE DE TRAVAIL	COLL. I N	COLL. I %	COLL. III N	COLL. III %
13) Caissière, vendeuse, dans une banque.	12	16.6%	0	0.0%
14) Professions diverses (céramiste, équitation, cuisinier, bûcheron).	5	6.8%	0	0.0%
15) Pas de réponse.	12	16.6%	0	0.0%
TOTAL:	72		19	100%

La deuxième question portait sur les activités que les étudiants souhaiteraient faire s'ils ne poursuivaient pas des études.

Si nous comparons les tableaux I et II, nous constatons une constante quant aux types d'emplois que les étudiants désirent faire. Que l'on aspire à ces postes avec ou sans formation, il y a un intérêt manifeste pour ce secteur.

4) COMMENTAIRES ET ANALYSES.

Nous voulons dans cette partie faire quelques réflexions sur le sujet.

Est-ce que l'âge des étudiants les incite à poursuivre des études dans un domaine où les exigences du marché du travail sont flottantes?

Est-ce que ces données nous permettraient d'affirmer que les aspirations devraient nous forcer à établir un programme professionnel?

Est-ce que ces données sont suffisantes pour confirmer l'hypothèse qu'un programme de niveau collégial favoriserait l'inflation scolaire?

Est-ce qu'il y a concordance entre l'étude de pertinence et les aspirations des étudiants?

5) CONCLUSION.

Nous avons voulu dans ce texte, vous transmettre des préoccupations par rapport à la clientèle. Nous croyons que tous les professionnels de l'éducation devraient être attentifs aux besoins de la clientèle.

Si la recherche dans son ensemble nous aide à faire des liens entre les aspirations des étudiants et les besoins en main-d'oeuvre, il ne reste plus qu'à établir un programme de formation qui pourra concilier ces deux besoins.

COLLEGE I

ATTENTES DES ETUDIANTS

DE

LETTRES ANGLAISES (063.00)

PAR

JOCELYN BENOIT

(A. P. I.)

MARS 1977.

I- IDENTIFICATION.

1) PROGRAMME: 063.00.

2) SEXE: femmes(65) hommes(9)

3) MILIEU GEOGRAPHIQUE.

Niveau: Collège I.

Grand total: 74.

REGIONS

- Laurentides	(30)
- Montréal (Ile)	(10)
- Québec	(5)
- Abitibi	(6)
- Lanaudière	(4)
- Bois-Franc	(3)
- Rive-Sud (Montréal)	(3)
- Laval	(3)
- Canton de l'Est	(3)
- Outaouais	(2)
- Richelieu	(1)
- La Mauricie	(1)
- Lac St-Jean	(1)
- Pas de réponse	(2)
TOTAL:	(74)

VILLES

- Montréal	(9)
- St-Jérôme	(4)
- Ste-Adèle	(3)
- Joliette	(3)
- Lachute	(2)
- Québec	(2)
- St-Benoît	(2)
- Ste-Sophie	(2)
- Sherbrooke	(2)
- Ste-Agathe	(1)
- Pointe-Claire	(1)
- St-Léonard	(1)
- Ste-Clothide	(1)
- Mascouche	(1)
- St-Placide	(1)
- Valleyfield	(1)
- Roisbriand	(1)
- St-Antoine	(1)
- Rouyn	(1)
- L'Annonciation	(1)
TOTAL:	(74)

- La Sarre	(4)
- Blainville	(3)
- Laval	(3)
- Deux-Montagnes	(3)
- Maniwaki	(2)
- Montmagny	(2)
- Victoriaville	(2)
- Ste-Anne des Pl.	(2)
- Ste-Croix	(1)
- St-Hyacinthe	(1)
- Arthabaska	(1)
- Longueuil	(1)
- St-Edmond	(1)
- St-Ours	(1)
- St-Jovite	(1)
- Normetal	(1)
- St-Hyppolite	(1)
- Lac aux sables	(1)
- Ste-Monique	(1)
- Pas de réponse	(2)

4) MILIEU ECONOMIQUE:

Défavorisé: 1 Moyen: 62 Favorisé: 10 Pas de réponse: 1

5) ETUDES ANTERIEURES:

Sec.IV: 0 Sec.V (G): 64 Commercial: 1

Ile (adulte: 0 Coll. I: 7 (020.00: 1 030.00: 3 060.00: 3).

Autres: 1 Coll. II: 1 (388.00: 1)

TOTAL: 74.

AVEZ-VOUS DEJA UTILISE LES LANGUES SUIVANTES DANS UN CONTEXTE:

	FAMILIAL	ACADEMIQUE	TRAVAIL	SOCIAL	VOYAGE
- Anglais	74	14	27	5	15
- Espagnol	1	13	2	2	2
- Allemand	0	0	0	0	0

QUELLES PROFESSIONS(3) PENSEZ-VOUS EXERCER APRES VOTRE COURS:

A) Universitaire

1) Aucune réponse: (49)
2) Interprête: (18)
3) Traduction: (11)
4) Professeur de langues (9)
5) Journaliste: (4)
6) Ecrivain: (2)
7) Dans le domaine des lettres: (1)
8) Dans une ambassade: (1)
9) Agent de voyage: (1)
10) Personnel d'aéroport: (1)

B) T.P.P.P.

1) Pour un gouvernement: (4)
2) Immigration: (4)
3) Affaires extérieures: (3)
4) Douanes: (6)
5) Dans un aéroport: (16)
6) Hôtesse: (7)
7) Hôtesse d'accueil: (8)
8) Hôtesse de l'air: (12)
9) Hôtesse de terre: (4)
10) Information dans une aéroport: (8)
11) Information et publicité: (5)
12) Relationniste: (16)
13) Agences de voyage: (23)
14) Représentation et vente: (11)
15) Traducteur: (5)
16) Interprête: (5)
17) Hôtellerie: (2)
18) Tourisme: (23)
19) Céramiste: (1)
20) Gendarmerie Royale: (1)
21) Secrétaire: (1)
22) Réceptionniste: (1)
23) Pilote: (1)
24) Pas de réponse: (8)

11- PARMI LES TROIS(3) TYPES DE FORMATION PROPOSES, LEQUEL PLACEZ-VOUS EN PREMIER?

. Formation académique: 10

. Formation professionnelle: 34

. Formation personnelle: 30

2.2 APRES AVOIR REPONDU A CETTE QUESTION, DEFINIR BRIEVEMENT CHAQUE ASPECT DE LA FORMATION.

1. Formation académique.

- Formation qui est reliée au scolaire, diplômes académiques, résultats scolaires et à une discipline. (24).

- Base pour la formation professionnelle: (3).

- Apprentissage et maîtrise de connaissances. (12).

- Travaux scolaires reliés à l'apprentissage. (5).

- Formation offerte dans les collèges privés. (1).

- Pas de réponse. (35).

2. Formation professionnelle.

- Formation qui prépare au marché du travail, profession, carrière. (33).
- Etre en contact avec des gens. (3).
- Formation où l'on prend ses responsabilités. (1).
- Avoir gradué à l'université. (1).
- Pas de réponse. (36).
- Question incomprise. (1).

3. Formation personnelle.

- Culture personnelle. (5).
- Qui répond à mes besoins et qui est choisi librement, que je peux faire par moi-même. (5).
- Satisfaction personnelle. (8).
- Acquisition d'expériences, d'aptitudes, de connaissances par soi et pour soi. (12).
- Le développement de sa personnalité et de ses relations avec les autres. (7).

3. Formation personnelle (suite..).

- Le marché du travail. (1).
- Participation à des activités. (1).
- Utilisation des services offerts. (1).
- La somme des autres formations. (1).
- Pas de réponse. (33).

2.3 FORMATION ACADEMIQUE	Pas rép.	Beaucoup	Normalement	Peu	Pas du tout
1) Mettre l'accent sur le travail personnel.	0	21	48	5	0
2) Exécuter du travail en bibliothèque et/ou faire des lectures.	0	11	49	14	0
3) Faire des travaux de recherche.	0	10	33	26	5
4) Suivre des cours théoriques.	0	19	40	14	1
5) Se soumettre régulièrement à des examens.	0	6	43	19	6

2.4 FORMATION PROFESSIONNELLE.	Pas rép.	Beaucoup	Normalement	Peu	Pas du tout
1) Mettre l'accent sur des cours de formation pratique.	1	52	20	1	0
2) Visiter les futurs milieux de travail.	3	52	16	3	0
3) Connaître les techniques à utiliser dans la profession.	4	52	17	1	0
4) Rencontrer et discuter avec des professionnels du milieu de travail.	2	46	23	3	0
5) Etre capable de vérifier votre choix professionnel.	3	30	29	3	0

2.5 FORMATION PERSONNELLE.	Pas rép.	Beaucoup	Normalement	Peu	Pas du tout
1) Utiliser les services disponibles au collège.	0	32	34	7	1
2) Participer aux activités de l'association étudiante.	0	15	40	17	2
3) Participer à des activités culturelles et sportives.	0	23	38	12	1

2.5 FORMATION PERSONNELLE(suite..).	Pas rép.	Beaucoup	Normalement	Peu	Pas du tout
4) Etre intéressé à organiser des activités.	0	13	38	15	8
5) Participer à des activités de croissance personnelle.					
a) Dans le cadre de ton programme d'études.	0	28	38	8	0
b) Dans le cadre des services offerts au collège.	0	12	45	15	2

III- QU'ATTENDEZ-VOUS DES PROFESSEURS?

1) Disponibilité, collaboration. (14).

2) Savoir nous donner de bonnes bases en langues et nous faire pratiquer. (26).

3) Qu'ils soient des facilitants, guides, aidants, humains, justes et patients. (19).

4) Qu'ils aient le sens de l'animation et qu'ils fassent participer les étudiants et qu'ils suscitent notre intérêt. (22).

5) Qu'ils soient compétents et donnent un bon rendement. (16).

6) Qu'ils respectent les étudiants et leurs rythmes d'apprentissage. (16).

7) Qu'ils soient compréhensifs et qu'ils communiquent avec les étudiants. (15).

8) Qu'ils nous apprennent quelque chose pour nos futurs milieux de travail. (8).

9) Qu'ils soient à l'heure. (1).

10) Qu'ils soient autoritaires. (1).

11) Pas de réponse. (2).

IV- QUESTIONS COMPLEMENTAIRES.

4.1 QUEL AURAIT ETE VOTRE DEUXIEME CHOIX DE FORMATION (programme)?

1) Sciences de la santé (4)
2) Techniques biologiques (1)
3) Techniques laboratoire médical (1)
4) Techniques d'hygiène dentaire (2)
5) Archiviste médical (1)
6) Techniques infirmières (1)
7) Technique diététique (1)
8) Sciences pures (1)
9) Sciences humaines (3)
10) Droit (2)
11) Sciences administratives (2)
12) Sciences de l'éducation (4)
13) Psychologie (3)
14) Histoire (1)
15) Géographie (1)
16) Sciences sociales (1)
17) Journalisme (1)
18) Techniques d'assistance sociale (2)
19) Techniques administratives (3)
20) Techniques d'éducation spécialisée (5)
21) Techniques de communications (3)
22) Techniques de garderie d'enfants (2)
23) Secrétariat (4)
24) Techniques d'hôtellerie (3)
25) Lettres françaises (3)
26) Lettres anglaises (2)
27) Musique (1)
28) Arts (6)
29) Je n'avais pas de deuxième choix (8)
30) Aucune idée (4).
31) J'aurais attendu 1 an pour faire une nouvelle demande (1)
32) Pas de réponse (5)
33) Question incomprise (1).

4.2 SI VOUS AVIEZ DECIDE DE NE PAS POURSUIVRE VOS ETUDES:

a) Quel aurait été le type de travail que vous auriez choisi?

1) Dans un milieu où je serais en contact avec le public. (20).

2) Dans le domaine du secrétariat. (11).

3) Caissière, vendeuse, dans une banque. (12).

4) Je suis trop jeune, je ne me suis pas posé la question, je n'ai aucune idée. (11).

5) Hôtesse, guide d'information, agence de voyage. (9).

6) Dans un milieu où je peux apprendre les langues. (2).

7) Céramiste. (1).

8) Professeur d'équitation, de patinage artistique. (2).

9) Cuisinier. (1).

10) Bûcheron dans le bois. (1).

11) J'avais déjà expérimenter le milieu du travail et je tenais à revenir à l'école. (1).

12) Pas de réponse. (12).

4.2 SI VOUS AVIEZ DECIDE DE NE PAS POURSUIVRE VOS ETUDES:

b) Quel type d'activités auriez-vous privilégié?

1) Les voyages. (23).

2) Les sports. (10).

3) Les arts et la littérature. (10).

4) Les études. (4).

5) Pas de réponse. (29).

6) Etre en contact avec le public. (3).

7) Aucune idée. (1)

8) Question incomprise. (1).

CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE

Cette deuxième partie, volontairement succinte, souligne la position stratégique du Cégep de Saint-Jérôme sur l'axe touristique Montréal-Mont-Tremblant, à proximité de l'aéroport international de Mirabel.

Nous pensons avoir clairement montré que l'idée, déjà ancienne, de préparer le personnel nécessaire aux échanges touristiques de la région en particulier, et de la Province en général, est fondée sur une réalité observable.

Nous avons en outre de bonnes raisons de croire que le collège dispose de toutes les ressources matérielles et humaines nécessaires pour assurer une formation valable en soi et pertinente quant aux besoins du marché du travail. L'assurance, vérifiée à maintes reprises, de pouvoir compter sur la collaboration des employeurs n'est pas étrangère à la confiance que les efforts entrepris sont dirigés dans la bonne direction. Enfin, le fait d'avoir pu surmonter les difficultés initiales liées à la création d'un programme expérimental, nous a permis d'acquérir l'expérience souhaitable dans la poursuite de nos objectifs.

TROISIEME PARTIE

RECOMMANDATIONS

LE COLLEGE DE SAINT-JEROME RECOMMANDE:

1) QUE, POUR FAIRE SUITE A L'ETUDE QUI A ETABLI LA PERTINENCE D'UN NOUVEAU PROGRAMME PROFESSIONNEL POUR FORMER LES DIVERS PERSONNELS D'ACCUEIL, LA DGEC CHARGE LE COLLEGE DE SAINT-JEROME D'ELABORER UN NOUVEAU PROGRAMME PROFESSIONNEL ET DE L'IMPLANTER POUR PRENDRE LA RELEVE DU PROGRAMME EXPERIMENTAL 394.71.

2) QUE CE NOUVEAU PROGRAMME PROFESSIONNEL POURSUIVE PRIORITAIREMENT UN OBJECTIF DE FORMATION FONDAMENTALE EN PRIVILEGIANT LES DEUX AXES D'ELABORATION SUIVANTS: LES LANGUES ET LES TECHNIQUES D'ACCUEIL.

3) QUE LE CONTINGENTEMENT INDISPENSABLE SOIT LAISSE A LA DISCRETION DU COLLEGE A L'INTERIEUR DE LIMITES RAISONNABLES.

4) QUE LA DGEC OCTROIE LES MOYENS NECESSAIRES AU MAINTIEN DE RELATIONS SUIVIES ET SYSTEMATIQUES AVEC LE MARCHE DU TRAVAIL, EN RELATION DIRECTE AVEC L'ELABORATION ET L'IMPLANTATION DU PROGRAMME PROPOSE.

ANNEXE 1 :

- LE QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

ENQUETE SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL SPECIALISE DANS LES SERVICES D'ACCUEIL A VOCATION INTERNATIONALE.

(PERSONNEL D'ACCUEIL POLYGLOTTE)

NOM DU MINISTERE OU DE L'ENTREPRISE:

_____

NOM DU REPRESENTANT:

_____

FONCTION:

_____

NUMERO DE TELEPHONE:

_____

DATE DE LA CONSULTATION:

_____

N.B.: CETTE ENQUETE EST EFFECTUEE PAR LE CEGEP DE ST-JEROME POUR LE: SERVICE DE LA RECHERCHE ET DU DEVELOPPEMENT, DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL, MINISTERE DE L'EDUCATION.

	OUI	NON
1.0 BESOINS DE L'ENTREPRISE		
NOM DE LA FONCTION UTILISEE DANS VOTRE ENTREPRISE/MINISTERE: _____		
1.1 Embauchez-vous ce type de personnel à l'heure actuelle?		
Si oui, sur quelle base de formation?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales		
- Etudes universitaires		
S'il s'agit d'études collégiales, veuillez préciser: _____ _____ _____		
1.2 Les postes offerts sont-ils		
- à temps plein?		
- à temps partiel?		
1.3 Description sommaire des tâches: _____ _____ _____ _____		
1.4 Description des tâches cléricales: _____ _____ _____ _____		

	OUI	NON
1.5 Cette fonction comprend-elle des tâches d'animation?		
- Si oui, précisez:		
1.6 Quel est l'âge minimum lors du recrutement?		
1.7 Les exigences de votre entreprise/ministère relatives à la formation seront-elles modifiées dans un avenir prévisible?		
Si oui, quelle serait la base de formation souhaitable?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales		
- Etudes universitaires		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.8 Quels sont les facteurs qui conditionnent la promotion dans votre entreprise/ministère?

a) relativement à l'employé

b) relativement aux politiques en vigueur

	OUI	NON
1.9 Cette fonction est-elle l'objet d'un effort de revalorisation?		
Si oui, quelle est ou sera la base de revalorisation?		
- Responsabilités accrues		
- Exigences plus élevées en terme de formation		
- Revalorisation salariale		
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.10 Les personnes que vous embauchez doivent-elles suivre un stage pratique au sein de votre entreprise/ministère avant d'occuper un poste?		

Si oui, pouvez-vous décrire en quelques lignes la fonction essentielle de ce stage?

_____

_____

_____

_____

1.11 Quelles sont les langues le plus couramment utilisées dans votre entreprise/ministère, par ordre d'importance?

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

	OUI	NON

1.12 Quel niveau de connaissance vous semble souhaitable pour la/les langue (s) ci-dessus?

- capacité de comprendre	Ecrit	Oral
français	☐	☐
anglais	☐	☐
autres _____	☐	☐
_____		

- capacité de s'exprimer		
français	☐	☐
anglais	☐	☐
autres _____	☐	☐
_____	☐	☐

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.13 Pour exercer efficacement cette fonction, l'employé doit-il faire preuve de connaissances particulières qu'il devrait acquérir lors de sa formation? .....

Si oui, lesquelles?

_____

_____

_____

_____

	OUI	NON
1.14 Quelles sont les qualités qui vous semblent indispensables à l'exercices de cette fonction? Peut-être		
- Initiative		
- Sens des responsabilités		
- Tact		
- Dynamisme		
- Clarté		
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.15 L'employé doit-il utiliser certains appareils?		

Si oui, lesquels?

_____

_____

_____

_____

	OUI	NON
2.0 LES DEBOUCHES (aspects quantitatifs)		
2.1 Pour la fonction mentionnée ci-dessus, quelles sont, à titre indicatif, les possibilités d'emploi exprimées en nombre de postes par année?		
- à l'heure actuelle: _____		
- à moyen terme (1977/1980): _____		
- à long terme (1981/1985): _____		
NOTE: Si vous estimez ne pas devoir répondre à cette question, veuillez indiquer la raison (information confidentielle/non disponible).		
_____		
_____		
2.2 Effectuez-vous vos engagements à date fixe?		
Si oui, pouvez-vous préciser?		
_____		
_____		
2.3 Quelles sont les variables susceptibles de modifier les prévisions ci-dessus?		
_____		
_____		
_____		
_____		
2.4 Pouvez-vous indiquer les règlements, politiques ou tendances susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles?		
_____		
_____		
_____		
_____		

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?		

Si oui précisez:

_____

_____

_____

_____

_____

2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?

- à l'heure actuelle : _____
- à moyen terme (1977/1980): _____
- à long terme (1981/1985) : _____

2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel?		

_____

_____

_____

_____

ANNEXE 2:

- DOCUMENTS SUR LES FONCTIONS-TYPES

2.1 PERSONNEL D'ACCUEIL

- LE SERVICE D'ACCUEIL DU COMPLEXE DESJARDINS, MONTREAL
- LE PERSONNEL D'ACCUEIL DU MINISTERE DE L'IMMIGRATION
- L'HOTELLERIE
- SERVICE DES PASSAGERS A MIRABEL

2.2 PERSONNEL DE CONTROLE

- DOUANIER - STAGIAIRE

2.3 PERSONNEL DE PROMOTION DU TOURISME

- AGENT DE PROMOTION DU TOURISME
- CONSEILLER EN VOYAGE

Montréal, le 5 janvier 1977

Monsieur Jean-Paul Bénard
Chargé de recherches
CEGEP de St-Jérôme
435, rue Fournier
St-Jérôme, Québec

Objet: Fonction des préposés à l'accueil dans un service d'information et de relations publiques

Monsieur,

Notre service regroupe les secteurs relations publiques et information et travaille en collaboration avec le service d'animation.

En plus du personnel-cadre, nous avons besoin de préposés à l'accueil dont les tâches sont plus diversifiées qu'il ne semble à priori. Il s'agit bien sûr d'accueillir le public et de répondre aux diverses demandes de renseignements. Il faut également avoir le doigté nécessaire pour faire des suggestions utiles en fonction des intérêts manifestés par les visiteurs. Fréquemment les préposés à l'accueil devront effectuer des visites guidées: celles-ci donnent souvent lieu à des recherches poussées en fonction des groupes spécifiques. On peut avoir affaire à un groupe d'architectes (la conception du Complexe Desjardins est unique), à des amateurs d'art (plus de 1,800 oeuvres québécoises sont exposées): dans un cas comme dans l'autre, il faut être capable de répondre aux principales questions.

Ceci m'amène à vous dire quelques mots au sujet de la formation de nos employés: en plus de la culture générale qui supposent les activités décrites ci-dessus, il est indispensable qu'ils aient le sens du contact avec le public, qu'ils aiment travailler avec le public. Nous faisons partie d'un service de relations publiques et il est important que les préposés à l'accueil soient familiarisés avec les méthodes de travail habituelles et les concepts fondamentaux mis en oeuvre dans un tel service.

2, Complexe Desjardins, Bureau 1503
B.P. 154, Succursale Desjardins
Montréal H5B 1E9
Tél.: (514) 281-1870

Pour ce qui est de la communication proprement dite, nous exigeons un minimum de deux langues: anglais, français, plus l'une des langues les plus couramment utilisées ici, c'est-à-dire l'espagnol, l'allemand ou l'italien. Nous avons en effet de nombreux visiteurs étrangers et nous tenons à les mettre à l'aise en les accueillant dans leur langue maternelle chaque fois que c'est possible et souhaitable.

Il faut souligner ici la proximité de l'Hôtel Méridien-Montréal (filiale Air France), du consulat des Etats-Unis, ainsi que le passage fréquent du personnel de compagnies étrangères: nous vivons donc dans une atmosphère cosmopolite et nous nous efforçons d'en tenir compte. D'ici peu, 60,000 personnes passeront chaque jour au Complexe Desjardins. Ceci vous donne une idée de l'importance de l'accueil dans un tel contexte.

Pour le moment le recrutement s'effectue sans normes précises autres que celles mentionnées ci-dessus. Il est toutefois évident que les études secondaires ne suffisent pas, notamment en ce qui concerne la culture générale et la connaissance des langues de travail. Nous recrutons quelquefois des diplômés universitaires mais il est difficile de leur payer le salaire qui correspond à leurs études. Nous sommes très favorables à la formation de ce type de personnel au niveau collégial et les expériences que nous avons eues avec les finissants du collège de St-Jérôme sont satisfaisantes: nous continuerons par conséquent à vous tenir avisé de postes disponibles et nous vous ferons part de nos suggestions chaque fois que cela pourra être utile.

Bertrand

Marielle Bertrand
responsable du service d'accueil

MB/cd

GOUVERNEMENT
DU QUÉBEC

MINISTÈRE
DE L'IMMIGRATION

355, RUE McGILL
MONTRÉAL 125, Qué.

Montréal, le 17 mars 1977

Monsieur Jean-Paul Bénard
Cegep de St-Jérôme
455, rue Fournier
St-Jérôme, P.Q.

Cher Monsieur,

La rencontre d'hier avec vos finissants du cours de techniques en relations publiques aura apporté, j'espère, des informations satisfaisantes aux préoccupations d'emploi des jeunes qui entreront sur le marché du travail dans deux mois.

J'ai surtout exposé les fonctions actuelles d'accueil au ministère de l'Immigration du Québec fonctions qui nécessitent autant le multilinguisme que des comportements adéquats de relations humaines. Si j'ai parlé d'une possibilité d'extension de nos services d'accueil à Dorval et à Toronto de même que de la création d'un poste téléphonique d'accueil polyglotte, je n'ai pas indiqué aux étudiants que leur multilinguisme pouvait être fort utile aussi dans certains postes de secrétaires ou d'agents de bureau, directement reliés à la clientèle immigrante.

Malheureusement, toutefois, la fonction publique du Québec ne reconnaît pas, parmi ses critères de compétence, le multilinguisme alors qu'elle paiera sans hésitation, du moins au ministère de l'Immigration, des cours de langue anglaise, espagnole ou autre, à ses employés permanents, et cela dans des institutions privées.

Sans pouvoir juger de la qualité du cours qui est offert au Cegep de St-Jérôme, puisque vous en êtes à une première expérience, je veux simplement vous réaffirmer l'intérêt qu'un ministère comme celui de l'Immigration du Québec porte au type de compétence que vous préparez.

.../2

C'est d'ailleurs, cet intérêt qui m'a conduit à accepter l'invitation de monsieur Chaurest à rencontrer vos finissants. Ce me fut un agréable devoir.

Recevez, monsieur Bénard, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Jean-Marie Lafortune
Chef de service
"Relations avec les individus"

JML/lf

ENQUETE SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL SPECIALISE
DANS LES SERVICES D'ACCUEIL A VOCATION INTERNATIONALE.

(PERSONNEL D'ACCUEIL POLYGLOTTE)

NOM DU MINISTERE OU DE L'ENTREPRISE:
Ministère de l'Immigration du Québec

NOM DU REPRESENTANT:
Jean Marie Lafortune

FONCTION:
Chef des Services aux Individus

NUMERO DE TELEPHONE:

DATE DE LA CONSULTATION:
22 fév. 77

N.B.: CETTE ENQUETE EST EFFECTUEE PAR LE CEGEP DE ST-JEROME POUR LE: SERVICE DE LA RECHERCHE ET DU DEVELOPPEMENT, DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL, MINISTERE DE L'EDUCATION.

	OUI	NON
1.0 BESOINS DE L'ENTREPRISE		
NOM DE LA FONCTION UTILISEE DANS VOTRE ENTREPRISE/MINISTERE:		
PREPOSEE A L'ACCUEIL		
1.1 Embauchez-vous ce type de personnel à l'heure actuelle?	✓	
Si oui, sur quelle base de formation?		
- Etudes secondaires	✓	
- Etudes collégiales		
- Etudes universitaires		
S'il s'agit d'études collégiales, veuillez préciser:		
______		
______		
______		
1.2 Les postes offerts sont-ils		
- à temps plein?	✓	
- à temps partiel?	✓	
1.3 Description sommaire des tâches:		
- accueil des immigrants à Mirabel et au siège social.		
- orientation vers les services pertinents		
- démarches téléphoniques pour le client.		
- informations		
1.4 Description des tâches cléricales:		
______		
______		
______		
______		

	OUI	NON
1.5 Cette fonction comprend-elle des tâches d'animation?		✓
- Si oui, précisez:		
1.6 Quel est l'âge minimum lors du recrutement? 20		
1.7 Les exigences de votre entreprise/ministère relatives à la formation seront-elles modifiées dans un avenir prévisible?	✓	
Si oui, quelle serait la base de formation souhaitable?		
- Etudes secondaires	✓	
- Etudes collégiales	✓	
- Etudes universitaires		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

Fonction plus forte à Défense Nationale

1.8 Quels sont les facteurs qui conditionnent la promotion dans votre entreprise/ministère?

a) relativement à l'employé

Règles de la Fonction publique

b) relativement aux politiques en vigueur

	OUI	NON
1.9 Cette fonction est-elle l'objet d'un effort de revalorisation?		
Si oui, quelle est ou sera la base de revalorisation?		
- Responsabilités accrues	✓	
- Exigences plus élevées en terme de formation	✓	
- Revalorisation salariale		
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

____

____

____

____

	OUI	NON
1.10 Les personnes que vous embauchez doivent-elles suivre un stage pratique au sein de votre entreprise/ministère avant d'occuper un poste?	✓	

Si oui, pouvez-vous décrire en quelques lignes la fonction essentielle de ce stage?

- connaissance des services existants
- connaissance sommaire du monde de l'entreprise
- recyclages occasionnels

1.11 Quelles sont les langues le plus couramment utilisées dans votre entreprise/ministère, par ordre d'importance?

a) Français

b) Anglais

c) Espagnol - Portugais

d) Italien - Allemand

	OUI	NON

1.12 Quel niveau de connaissance vous semble souhaitable pour la/les langue (s) ci-dessus?

- capacité de comprendre	Ecrit	Oral
français	☑	☑
anglais	☑	☑
autres Espagnol. Portugais. Italien.	☐	☑
- capacité de s'exprimer		
français	☑	☑
anglais	☐	☑
autres _____	☐	☑
_____	☐	☐

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.13 Pour exercer efficacement cette fonction, l'employé doit-il faire preuve de connaissances particulières qu'il devrait acquérir lors de sa formation? .....

Si oui, lesquelles?

Services publics

_____

_____

_____

	OUI	NON	Peut-être
1.14 Quelles sont les qualités qui vous semblent indispensables à l'exercices de cette fonction?			
- Initiative	✓		
- Sens des responsabilités	✓		
- Tact	✓		
- Dynamisme	✓		
- Clarté d'expression	✓		
- Autres			

COMMENTAIRES EVENTUELS:

attitude d'ouverture d'esprit en regard de l'immigration.

1.15 L'employé doit-il utiliser certains appareils?		

Si oui, lesquels?

- téléphone

Si le répondant accorde une importance vitale à l'utilisation du téléphone. (Premier contact avec les immigrants etc...)

Pt Laurent

	OUI	NON

2.0 LES DEBOUCHES (aspects quantitatifs)

2.1 Pour la fonction mentionnée ci-dessus, quelles sont, à titre indicatif, les possibilités d'emploi exprimées en nombre de postes par année?

- à l'heure actuelle: 7
- à moyen terme (1977/1980): 10 ?
- à long terme (1981/1985): ______

NOTE: Si vous estimez ne pas devoir répondre à cette question, veuillez indiquer la raison (information confidentielle/non disponible).

______

______

2.2 Effectuez-vous vos engagements à date fixe? .... OUI: – NON: ✓

Si oui, pouvez-vous préciser?

______

______

2.3 Quelles sont les variables susceptibles de modifier les prévisions ci-dessus?

La mise en route de services
réseaux spécifiques aux transports
- informatique téléphonique
- Achat du procédé de dessin.

2.4 Pouvez-vous indiquer les règlements, politiques ou tendances susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles? ....

Cf.

______

______

______

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?		✓

Si oui précisez:

réflexion administrative

____

____

____

2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?

- à l'heure actuelle : ______
- à moyen terme (1977/1980): ?
- à long terme (1981/1985) : ______

2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel? ....

Qui devraient:
Hôpitaux - Services sociaux
services publics en général.

____

____

Association
Touristique des Laurentides (ATL)
1000, rue Labelle, Saint-Jérôme
Province de Québec, Canada J7Z 5N6
(514) 436-8532

Le 24 février 1977.

Monsieur J.P. Bénard,
Chargé de recherches,
Cégep de St-Jérôme,
455 rue Fournier,
St-Jérôme, Qué.
J7Z 4V2.

Monsieur,

Je vous confirme par la présente les principaux éléments de notre conversation au sujet de l'industrie hôtelière dans les Laurentides.

1. Les hôteliers de notre région ont un besoin généralisé de personnel spécialisé dans les fonctions d'accueil. Ceci en raison du désir clairement manifesté d'améliorer le service à la clientèle.

2. Les candidats doivent être bilingues.

3. Les principaux débouchés sont constitués par les postes de réception, réservation, animation (social director).

4. L'Association touristique des Laurentides ne peut qu'encourager au sein même de notre région, la formation de ce type de personnel, et le Cegep de St-Jérôme peut compter sur la collaboration de nos membres à ce sujet.

5. J'évalue le nombre de postes disponibles aux environs d'une quarantaine par année. J'ajoute que les possibilités de promotion sont excellentes dans notre industrie.

.../2

J'ose espérer que ces informations s'avéreront utiles à l'acheminement de votre étude.

Je vous prie d'agréer, cher M. Bénard, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Sincèrement vôtre,

André Goyer,
Directeur Général.

AG/cv

ENQUETE SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL SPECIALISE DANS LES SERVICES D'ACCUEIL A VOCATION INTERNATIONALE.

(PERSONNEL D'ACCUEIL POLYGLOTTE)

NOM DU MINISTERE OU DE L'ENTREPRISE:

SUN VALLEY HOTEL SUISSE

NOM DU REPRESENTANT:

GÉRARD SIEGMANN

FONCTION:

DIR. GÉNÉRAL

NUMERO DE TELEPHONE:

DATE DE LA CONSULTATION:

7 DÉCEMBRE 1976

N.B.: CETTE ENQUETE EST EFFECTUEE PAR LE CEGEP DE ST-JEROME POUR LE: SERVICE DE LA RECHERCHE ET DU DEVELOPPEMENT, DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL, MINISTERE DE L'EDUCATION.

	OUI	NON
1.5 Cette fonction comprend-elle des tâches d'animation?	✓	

- Si oui, précisez:

COCKTAILS AVEC CLIENTS -
GUIDER LES SORTIES ORGANISÉES.
ANIMER LES SOIRÉES

1.6 Quel est l'âge minimum lors du recrutement?		
19 ANS		
1.7 Les exigences de votre entreprise/ministère relatives à la formation seront-elles modifiées dans un avenir prévisible?		✓

Si oui, quelle serait la base de formation souhaitable?

- Etudes secondaires .....
- Etudes collégiales .....
- Etudes universitaires .....

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.8 Quels sont les facteurs qui conditionnent la promotion dans votre entreprise/ministère?

a) relativement à l'employé

TALENT - APTITUDES AVEC LES CLIENTS.

b) relativement aux politiques en vigueur

1.0 BESOINS DE L'ENTREPRISE

NOM DE LA FONCTION UTILISEE DANS VOTRE ENTREPRISE/MINISTERE:

_____

	OUI	NON
1.1 Embauchez-vous ce type de personnel à l'heure actuelle?	✓	
Si oui, sur quelle base de formation?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales	✓	
- Etudes universitaires		
1.2 Les postes offerts sont-ils		
- à temps plein?	✓	
- à temps partiel?		

S'il s'agit d'études collégiales, veuillez préciser:

_____

_____

_____

1.3 Description sommaire des tâches:

RELATIONS AVEC LES CLIENTS.

RÉCEPTION ET SERVICE AUX CLIENTS.

_____

_____

1.4 Description des tâches cléricales:

COURRIER.

RAPPORTS JOURNALIERS SUR ACTIVITÉS

DE L'HOTEL.

_____

	OUI	NON
1.9 Cette fonction est-elle l'objet d'un effort de revalorisation?	✓	
Si oui, quelle est ou sera la base de revalorisation?		
- Responsabilités accrues	✓	
- Exigences plus élevées en terme de formation		
- Revalorisation salariale	✓	
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.10 Les personnes que vous embauchez doivent-elles suivre un stage pratique au sein de votre entreprise/ministère avant d'occuper un poste?	✓	

Si oui, pouvez-vous décrire en quelques lignes la fonction essentielle de ce stage?

TROIS MOIS DE TRAVAIL DE RECEPTION.

_____

_____

_____

1.11 Quelles sont les langues le plus couramment utilisées dans votre entreprise/ministère, par ordre d'importance?

a) FRANÇAIS

b) ANGLAIS

c) ALLEMAND

d) ESPAGNOL

	OUI	NON
1.12 Quel niveau de connaissance vous semble souhaitable pour la/les langue (s) ci-dessus?		
- capacité de comprendre — Ecrit — Oral		
français — ☑ — ☑		
anglais — ☑ — ☒		
autres ALLEMAND — ☐ — ☑		
_____		
- capacité de s'exprimer		
français — ☒ — ☒		
anglais — ☒ — ☒		
autres ALLEMAND — ☐ — ☒		
_____ — ☐ — ☐		
1.13 Pour exercer efficacement cette fonction, l'employé doit-il faire preuve de connaissances particulières qu'il devrait acquérir lors de sa formation?	✓	

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

Si oui, lesquelles?

UNE CERTAINE BASE DE SECRÉTARIAT

AIDE.

_____

_____

	Peut-être	OUI	NON
1.14 Quelles sont les qualités qui vous semblent indispensables à l'exercices de cette fonction?			
- Initiative		✓	
- Sens des responsabilités		✓	
- Tact		✓	
- Dynamisme		✓	
- Clarté	✓		
- Autres			

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.15 L'employé doit-il utiliser certains appareils? ..... ✓

Si oui, lesquels?

MACHINES À PROJECTION. ENREGISTREUSES DE SON.

_____

_____

_____

OUI NON

2.0 LES DEBOUCHES (aspects quantitatifs)

2.1 Pour la fonction mentionnée ci-dessus, quelles sont, à titre indicatif, les possibilités d'emploi exprimées en nombre de postes par année?

- à l'heure actuelle: 1
- à moyen terme (1977/1980): 4
- à long terme (1981/1985): 4

NOTE: Si vous estimez ne pas devoir répondre à cette question, veuillez indiquer la raison (information confidentielle/non disponible).

2.2 Effectuez-vous vos engagements à date fixe? V

Si oui, pouvez-vous préciser?

2.3 Quelles sont les variables susceptibles de modifier les prévisions ci-dessus?

LA TAILLE DE NOTRE ENTREPRISE ET LE ROULEMENT DU PERSONNEL.

2.4 Pouvez-vous indiquer les règlements, politiques ou tendances susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles? .....

LE PRÊT HOTELIER TEL QU'EN EUROPE PERMETTRAIT D'AGRANDIR PLUS RAPIDEMENT NOTRE ENTREPRISE ET ENGAGER PLUS DE PERSONNEL.

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?		

Si oui précisez:

_____

_____

_____

_____

_____

2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?

- à l'heure actuelle : 1
- à moyen terme (1977/1980): 2
- à long terme (1981/1985) : 4

2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel?	V	

LA NÔTRE ET ENVIRON HUIT AUTRES HÔTELS : CHAMPLAIN, ESTEREL, MT SAINT-GRAY ROCK, MT TREMBLANT LODGE, LA SAPINIÈRE, VILLA BELLEVUE

ENQUETE SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL SPECIALISE
DANS LES SERVICES D'ACCUEIL A VOCATION INTERNATIONALE.

(PERSONNEL D'ACCUEIL POLYGLOTTE)

NOM DU MINISTERE OU DE L'ENTREPRISE:

GÉNÉRAL AVIATION SERVICES DIANIZEL

NOM DU REPRESENTANT:

Miss THOMAS

FONCTION:

CHEF DU PERSONNEL

NUMERO DE TELEPHONE:

DATE DE LA CONSULTATION:

N B.: CETTE ENQUETE EST EFFECTUEE PAR LE CEGEP DE ST-JEROME POUR LE: SERVICE DE LA RECHERCHE ET DU DEVELOPPEMENT, DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL, MINISTERE DE L'EDUCATION.

1.0 BESOINS DE L'ENTREPRISE

	OUI	NON
NOM DE LA FONCTION UTILISEE DANS VOTRE ENTREPRISE/MINISTERE: AGENT SERVICE PASSAGERS		
1.1 Embauchez-vous ce type de personnel à l'heure actuelle?	✓	
Si oui, sur quelle base de formation?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales		
- Etudes universitaires		
S'il s'agit d'études collégiales, veuillez préciser:		
1.2 Les postes offerts sont-ils		
- à temps plein?	✓	
- à temps partiel?	✓	

1.3 Description sommaire des tâches:

ACCUEILLIR LES PASSAGERS. VÉRIFIER LES BILLETS. ANALYSER LE VOL. AIDER ET RENSEIGNER. FAIRE RAPPORT SUR LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS

1.4 Description des tâches cléricales:

	OUI	NON
1.5 Cette fonction comprend-elle des tâches d'animation?		✓

- Si oui, précisez:

_____

_____

_____

_____

1.6 Quel est l'âge minimum lors du recrutement?

19/21

1.7 Les exigences de votre entreprise/ministère relatives à la formation seront-elles modifiées dans un avenir prévisible?		
Si oui, quelle serait la base de formation souhaitable?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales	✓	
- Etudes universitaires		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.8 Quels sont les facteurs qui conditionnent la promotion dans votre entreprise/ministère?

a) relativement à l'employé

ANCIENNETÉ CAPACITÉS PERSONNELLES

_____

b) relativement aux politiques en vigueur

_____

_____

	OUI	NON
1.9 Cette fonction est-elle l'objet d'un effort de revalorisation?		✓
Si oui, quelle est ou sera la base de revalorisation?		
- Responsabilités accrues		
- Exigences plus élevées en terme de formation		
- Revalorisation salariale		
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.10 Les personnes que vous embauchez doivent-elles suivre un stage pratique au sein de votre entreprise/ministère avant d'occuper un poste?		✓

Si oui, pouvez-vous décrire en quelques lignes la fonction essentielle de ce stage?

ENTRAINEMENT CHADLEC

_____

_____

_____

1.11 Quelles sont les langues le plus couramment utilisées dans votre entreprise/ministère, par ordre d'importance?

a) ANGLAIS

b) FRANÇAIS

c) ESPAGNOL

d) ITALIEN

ALLEMAND

1.12 Quel niveau de connaissance vous semble souhaitable pour la/les langue (s) ci-dessus?

- capacité de comprendre	Ecrit	Oral
français	☑	☑
anglais	☑	☑
autres _____	☐	☐
_____		

- capacité de s'exprimer		
français	☑	☑
anglais	☑	☑
autres ESPAGNOL	☐	☑
ITALIEN	☐	☑
ALLEMAND		✓

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.13 Pour exercer efficacement cette fonction, l'employé doit-il faire preuve de connaissances particulières qu'il devrait acquérir lors de sa formation? ..... ✓

OUI	NON

Si oui, lesquelles?

_____

CAPACITÉ DE COMMUNIQUER

AVEC LE PUBLIC

_____

	Peut-être	OUI	NON
1.14 Quelles sont les qualités qui vous semblent indispensables à l'exercices de cette fonction?			
- Initiative			
- Sens des responsabilités		✓	
- Tact		✓	
- Dynamisme		✓	
- Clarté			
- Autres			

COMMENTAIRES EVENTUELS:

BONNE PRÉSENTATION

1.15 L'employé doit-il utiliser certains appareils?		

Si oui, lesquels?

	OUI	NON

2.0 LES DEBOUCHES (aspects quantitatifs)

2.1 Pour la fonction mentionnée ci-dessus, quelles sont, à titre indicatif, les possibilités d'emploi exprimées en nombre de postes par année?

- à l'heure actuelle: 2 à 30
- à moyen terme (1977/1980): 30
- à long terme (1981/1985): _____

A TEMPS PARTIEL

NOTE: Si vous estimez ne pas devoir répondre à cette question, veuillez indiquer la raison (information confidentielle/non disponible).

_____

_____

2.2 Effectuez-vous vos engagements à date fixe? ..... J

Si oui, pouvez-vous préciser?

DÉBUT DE L'ÉTÉ SURTOUT

_____

2.3 Quelles sont les variables susceptibles de modifier les prévisions ci-dessus?

POLITIQUES DES COMPAGNIES

_____

_____

_____

2.4 Pouvez-vous indiquer les règlements, politiques ou tendances susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles? .....

DÉVELOPPEMENT DU TRAFIC AÉRIEN

_____

_____

_____

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?		✓

Si oui précisez:

_____

_____

_____

_____

_____

2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?

- à l'heure actuelle : 20
- à moyen terme (1977/1980): 30
- à long terme (1981/1985) : _____

2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel? .....

_____

_____

_____

_____

ENQUETE SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL SPECIALISE DANS LES SERVICES D'ACCUEIL A VOCATION INTERNATIONALE.

(PERSONNEL D'ACCUEIL POLYGLOTTE)

NOM DU MINISTERE OU DE L'ENTREPRISE:

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

NOM DU REPRESENTANT: Denis Séguin

FONCTION:

Coordonnateur auprès des maisons d'enseignement post-secondaire

NUMERO DE TELEPHONE:

DATE DE LA CONSULTATION:

8 décembre 1976

N B.: CETTE ENQUETE EST EFFECTUEE PAR LE CEGEP DE ST-JEROME POUR LE: SERVICE DE LA RECHERCHE ET DU DEVELOPPEMENT, DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL, MINISTERE DE L'EDUCATION.

1.0 BESOINS DE L'ENTREPRISE

	OUI	NON
NOM DE LA FONCTION UTILISEE DANS VOTRE ENTREPRISE/MINISTERE: Stagiaire		
1.1 Embauchez-vous ce type de personnel à l'heure actuelle?	X	
Si oui, sur quelle base de formation?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales	X	
- Etudes universitaires	X	
S'il s'agit d'études collégiales, veuillez préciser: Cours de trois (3) ans 2,400 heures spécialisé en personnel d'accueil polyglotte		
1.2 Les postes offerts sont-ils		
- à temps plein?	X	
- à temps partiel?		

1.3 Description sommaire des tâches:

Recevoir les passagers, vérifier leur citoyenneté ou statut, questionner au sujet de tous achats fait à l'étranger ainsi que sur le contenu des bagages entrant au Canada

1.4 Description des tâches cléricales:

Remplir un questionnaire sur chaque passager en crochetant les réponses à chaque question. Préparer un rapport hebdomadaire sur les différentes activités du service.

	OUI	NON
1.5 Cette fonction comprend-elle des tâches d'animation?		

- Si oui, précisez:

A l'occasion lors de visites d'étudiants /du grand public

1.6 Quel est l'âge minimum lors du recrutement?		

18 ans

1.7 Les exigences de votre entreprise/ministère relatives à la formation seront-elles modifiées dans un avenir prévisible?		X

Si oui, quelle serait la base de formation souhaitable?

- Etudes secondaires
- Etudes collégiales
- Etudes universitaires

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.8 Quels sont les facteurs qui conditionnent la promotion dans votre entreprise/ministère?

a) relativement à l'employé

Dès son stage terminé, l'employé devient admissible à une promotion selon les vacances signalées.

b) relativement aux politiques en vigueur

Selon le principe du mérite.

	OUI	NON
1.9 Cette fonction est-elle l'objet d'un effort de revalorisation?	x	
Si oui, quelle est ou sera la base de revalorisation?		
- Responsabilités accrues	x	
- Exigences plus élevées en terme de formation		
- Revalorisation salariale	x	
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.10 Les personnes que vous embauchez doivent-elles suivre un stage pratique au sein de votre entreprise/ministère avant d'occuper un poste? — OUI: x

Si oui, pouvez-vous décrire en quelques lignes la fonction essentielle de ce stage?

De familiariser l'étudiant avec la Loi qu'il doit administrer - connaître nos procédures et notre système de référence

1.11 Quelles sont les langues le plus couramment utilisées dans votre entreprise/ministère, par ordre d'importance?

a) Français

b) Anglais

c) Italien avec le public voyageur

d) Espagnol/Grec " " "

	OUI	NON
1.12 Quel niveau de connaissance vous semble souhaitable pour la/les langue (s) ci-dessus?		

	Ecrit	Oral
- capacité de comprendre		
français	[X]	[X]
anglais	[X]	[X]
autres _____	[ ]	[X]
_____		
- capacité de s'exprimer		
français	[X]	[X]
anglais	[X]	[X]
autres Italien	[ ]	[X]
Espagnol	[ ]	[X]

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.13 Pour exercer efficacement cette fonction, l'employé doit-il faire preuve de connaissances particulières qu'il devrait acquérir lors de sa formation?	X	

Si oui, lesquelles?

_____

Les techniques d'entrevues

_____

_____

_____

	OUI	NON
1.14 Quelles sont les qualités qui vous semblent indispensables à l'exercices de cette fonction?		
- Initiative	X	
- Sens des responsabilités	X	
- Tact	X	
- Dynamisme	X	
- Clarté	X	
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.15 L'employé doit-il utiliser certains appareils?	X	

Si oui, lesquels?

Lectrice à microfiche

_____

_____

_____

_____

	OUI	NON

2.0 LES DEBOUCHES (aspects quantitatifs)

2.1 Pour la fonction mentionnée ci-dessus, quelles sont, à titre indicatif, les possibilités d'emploi exprimées en nombre de postes par année?

- à l'heure actuelle: 20
- à moyen terme (1977/1980): 50
- à long terme (1981/1985): 75

NOTE: Si vous estimez ne pas devoir répondre à cette question, veuillez indiquer la raison (information confidentielle/non disponible).

2.2 Effectuez-vous vos engagements à date fixe? ..... X .....

Si oui, pouvez-vous préciser?

Le 1er juin de chaque année pour les gradués collégiales

2.3 Quelles sont les variables susceptibles de modifier les prévisions ci-dessus?

Aucune à moins d'une urgence

2.4 Pouvez-vous indiquer les règlements, politiques ou tendances susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles? .....

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?	x	

Si oui précisez:

Une première évaluation de nos stagiaire provenant du Cégep St-Jérôme a été faite en novembre et les résultats sont excellents.

2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?

- à l'heure actuelle : 100
- à moyen terme (1977/1980): 300
- à long terme (1981/1985) : 400

*

2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel?

Air Canada

Canadien Pacifique

* Il est à noter que nous sommes responsable de tout le recrutement collégial au sein des ministères fédéraux.

ENQUETE SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL SPECIALISE
DANS LES SERVICES D'ACCUEIL A VOCATION INTERNATIONALE.

(PERSONNEL D'ACCUEIL POLYGLOTTE)

NOM DU MINISTERE OU DE L'ENTREPRISE: Tourisme, Chasse et Pêche

NOM DU REPRESENTANT: Jacques Morisset

FONCTION: Planification - Marketing

NUMERO DE TELEPHONE:

DATE DE LA CONSULTATION: 14/12/76

N.B.: CETTE ENQUETE EST EFFECTUEE PAR LE CEGEP DE ST-JEROME POUR LE: SERVICE DE LA RECHERCHE ET DU DEVELOPPEMENT, DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL, MINISTERE DE L'EDUCATION.

1.0 BESOINS DE L'ENTREPRISE

	OUI	NON
NOM DE LA FONCTION UTILISEE DANS VOTRE ENTREPRISE/MINISTERE: Agent de promotion du tourisme		
1.1 Embauchez-vous ce type de personnel à l'heure actuelle?	X	
Si oui, sur quelle base de formation?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales	X	
- Etudes universitaires	X	

S'il s'agit d'études collégiales, veuillez préciser:
administration, tourisme

1.2 Les postes offerts sont-ils

- à temps plein?	X	
- à temps partiel?		

1.3 Description sommaire des tâches:
Relations avec l'industrie touristique

1.4 Description des tâches cléricales:
Planification des budgets

	OUI	NON
1.5 Cette fonction comprend-elle des tâches d'animation?	X	

- Si oui, précisez:

Montrer aux participants du tourisme que le Québec est une bonne destination

1.7 Les exigences de votre entreprise/ministère relatives à la formation seront-elles modifiées dans un avenir prévisible?		X

Si oui, quelle serait la base de formation souhaitable?

- Etudes secondaires
- Etudes collégiales
- Etudes universitaires

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.6 Quel est l'âge minimum lors du recrutement?

25 ans

1.8 Quels sont les facteurs qui conditionnent la promotion dans votre entreprise/ministère?

a) relativement à l'employé

Règlements de la fonction publ.

b) relativement aux politiques en vigueur

rien

	OUI	NON
1.9 Cette fonction est-elle l'objet d'un effort de revalorisation?	X	
Si oui, quelle est ou sera la base de revalorisation?		
- Responsabilités accrues	X	
- Exigences plus élevées en terme de formation		
- Revalorisation salariale		X
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.10 Les personnes que vous embauchez doivent-elles suivre un stage pratique au sein de votre entreprise/ministère avant d'occuper un poste? X

Si oui, pouvez-vous décrire en quelques lignes la fonction essentielle de ce stage?

d'un mois à 1 an à Paris

1.11 Quelles sont les langues le plus couramment utilisées dans votre entreprise/ministère, par ordre d'importance?

a) Française
b) Anglais
c) Allemand
d) Espagnol

1.12 Quel niveau de connaissance vous semble souhaitable pour la/les langue (s) ci-dessus?

	Ecrit	Oral
- capacité de comprendre		
français	☒	☒
anglais	☒	☒
autres _____	☒	☒
_____		
- capacité de s'exprimer		
français	☒	☒
anglais	☒	☒
autres _____	☒	☒
_____	☐	☐

COMMENTAIRES EVENTUELS:
Allemand très important
en fonction des marchés
Germaniques pour la Suisse

	OUI	NON
1.13 Pour exercer efficacement cette fonction, l'employé doit-il faire preuve de connaissances particulières qu'il devrait acquérir lors de sa formation?		X

Si ~~oui~~ non, lesquelles?
~~Connaissances~~ générales

1.14 Quelles sont les qualités qui vous semblent indispensables à l'exercices de cette fonction?	Peut-être	OUI	NON
- Initiative		X	
- Sens des responsabilités		X	
- Tact		X	
- Dynamisme		X	
- Clarté		X	
- Autres (adaptation)		X	

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.15 L'employé doit-il utiliser certains appareils? ..... NON X

Si oui, lesquels?

_____

_____

_____

_____

	OUI	NON
2.0 LES DEBOUCHES (aspects quantitatifs)		
2.1 Pour la fonction mentionnée ci-dessus, quelles sont, à titre indicatif, les possibilités d'emploi exprimées en nombre de postes par année?		
- à l'heure actuelle: 5		
- à moyen terme (1977/1980): 12		
- à long terme (1981/1985): ?		
NOTE: Si vous estimez ne pas devoir répondre à cette question, veuillez indiquer la raison (information confidentielle/non disponible).		
2.2 Effectuez-vous vos engagements à date fixe?		X
Si oui, pouvez-vous préciser?		
2.3 Quelles sont les variables susceptibles de modifier les prévisions ci-dessus? La demande touristique		
2.4 Pouvez-vous indiquer les règlements, politiques ou tendances susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles? idem 2.3		

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?		X

Si oui précisez:

_____

_____

_____

_____

_____

2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?

- à l'heure actuelle : _____
- à moyen terme (1977/1980): _____
- à long terme (1981/1985) : _____

2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel? .....

Office de tourisme du Canada

_____

_____

_____

ENQUETE SUR LES FONCTIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL SPECIALISE
DANS LES SERVICES D'ACCUEIL A VOCATION INTERNATIONALE.

(PERSONNEL D'ACCUEIL POLYGLOTTE)

NOM DU MINISTERE OU DE L'ENTREPRISE:

Agence de Voyages Boisiard

NOM DU REPRESENTANT:

Pierre M. Boisiard

FONCTION:

Propriétaire

NUMERO DE TELEPHONE:

DATE DE LA CONSULTATION:

20 Dec 76

N.B.: CETTE ENQUETE EST EFFECTUEE PAR LE CEGEP DE ST-JEROME
POUR LE: SERVICE DE LA RECHERCHE ET DU DEVELOPPEMENT,
DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT COLLEGIAL,
MINISTERE DE L'EDUCATION.

1.0 BESOINS DE L'ENTREPRISE

	OUI	NON
NOM DE LA FONCTION UTILISEE DANS VOTRE ENTREPRISE/MINISTERE: Conseillers en Voyage		
1.1 Embauchez-vous ce type de personnel à l'heure actuelle?	X	
Si oui, sur quelle base de formation?		
- Etudes secondaires	X	
- Etudes collégiales	X	
- Etudes universitaires		
S'il s'agit d'études collégiales, veuillez préciser: Etudes collégiales en ce sens suffisent		
1.2 Les postes offerts sont-ils		
- à temps plein?	X	
- à temps partiel?		

1.3 Description sommaire des tâches:

Travail de Conseiller en Voyage

1.4 Description des tâches cléricales:

Chaque Conseiller en Voyage doit être en mesure de faire son travail clérical (Dactylographie pour Lettres et Documents)

Question	OUI	NON
1.5 Cette fonction comprend-elle des tâches d'animation?	X	

- Si oui, précisez:

EN GÉNÉRAL NON. CHEZ-NOUS LA MISE EN MARCHÉ EST DIFFÉRENTE CE QUI POURRAIT RENDRE VALABLE UNE FACILITÉ EN ANIMATION.

1.6 Quel est l'âge minimum lors du recrutement?

EN GÉNÉRAL JE N'EN CONNAIS PAS / CHEZ MOI MIN 30 ANS

Question	OUI	NON
1.7 Les exigences de votre entreprise/ministère relatives à la formation seront-elles modifiées dans un avenir prévisible? POURRAIT L'ÊTRE SI UNE FORMATION PRÉCISE DEVENAIT DISPONIBLE.		
Si oui, quelle serait la base de formation souhaitable?		
- Etudes secondaires		
- Etudes collégiales		
- Etudes universitaires		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.8 Quels sont les facteurs qui conditionnent la promotion dans votre entreprise/ministère?

a) relativement à l'employé

1° INTÉRÊT,

2° APTITUDES

b) relativement aux politiques en vigueur

MÊMES

	OUI	NON
1.9 Cette fonction est-elle l'objet d'un effort de revalorisation?		X
Si oui, quelle est ou sera la base de revalorisation?		
- Responsabilités accrues		X
- Exigences plus élevées en terme de formation		X
- Revalorisation salariale		X
- Autres		

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.10 Les personnes que vous embauchez doivent-elles suivre un stage pratique au sein de votre entreprise/ministère avant d'occuper un poste? .....

Si oui, pouvez-vous décrire en quelques lignes la fonction essentielle de ce stage?

PERIODE D'ESSAIE DE 6 A 8 SEMAINES AVANT ENGAGEMENT DEFINITIF

1.11 Quelles sont les langues le plus couramment utilisées dans votre entreprise/ministère, par ordre d'importance?

a) FRANÇAIS

b) ANGLAIS

c) ESPAGNOL

d)

	OUI	NON

1.12 Quel niveau de connaissance vous semble souhaitable pour la/les langue (s) ci-dessus?

- capacité de comprendre	Ecrit	Oral
français	☒	☒
anglais	☒	☒
autres _____	☐	☐
_____		

- capacité de s'exprimer		
français	☒	☒
anglais	☒	☒
autres _____	☐	☐
_____	☐	☐

COMMENTAIRES EVENTUELS:

_____

_____

_____

_____

1.13 Pour exercer efficacement cette fonction, l'employé doit-il faire preuve de connaissances particulières qu'il devrait acquérir lors de sa formation? .....

Si oui, lesquelles?

Doit surtout etre intéressé à apprendre.

_____

_____

_____

	OUI	NON
1.14 Quelles sont les qualités qui vous semblent indispensables à l'exercices de cette fonction?		
- Initiative	X	
- Sens des responsabilités	X	
- Tact	X	
- Dynamisme	X	
- Clarté		
- Autres PATIENCE	X	
MEMOIRE	X	

COMMENTAIRES EVENTUELS:

1.15 L'employé doit-il utiliser certains appareils? ..... | | |

Si oui, lesquels?

ÉQUIPEMENT GÉNÉRAL DE BUREAU

ÉQUIPEMENT PHOTOGRAPHIQUE UTILE

"VALISE"

	OUI	NON

2.0 LES DEBOUCHES (aspects quantitatifs)

Voir CLAUDE Michel
Responsable de l'application de la Loi des Agents de Voyages
M.T.C.P.
418 643-8531

2.1 Pour la fonction mentionnée ci-dessus, quelles sont, à titre indicatif, les possibilités d'emploi exprimées en nombre de postes par année?

- à l'heure actuelle: ______________
- à moyen terme (1977/1980): ______________
- à long terme (1981/1985): ______________

NOTE: Si vous estimez ne pas devoir répondre à cette question, veuillez indiquer la raison (information confidentielle/non disponible).

____

____

2.2 Effectuez-vous vos engagements à date fixe? ....

Si oui, pouvez-vous préciser?

NON QUOIQUE GENERALEMENT ÇA SE PRODUIT EN SEPTEMBRE

2.3 Quelles sont les variables susceptibles de modifier les prévisions ci-dessus?

SITUATION DU DOLLAR CANADIEN

____

____

____

2.4 Pouvez-vous indiquer les règlements, politiques ou tendances susceptibles d'influencer le nombre de postes disponibles? ....

SITUATION ECONOMIQUE FAVORISANT OU DEFAVORISANT LES VOYAGES

____

____

ANNEXE 3:

- LES RELATIONS PUBLIQUES

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?		

Si oui précisez:

PAS SUR DE SACHE

	OUI	NON
		X

2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?

- à l'heure actuelle : -2-
- à moyen terme (1977/1980): _____
- à long terme (1981/1985) : _____

2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel? .....

AGENCES DE VOYAGES

LIGNES AÉRIENNES

	OUI	NON
2.5 Existe-t-il au sein de votre entreprise/ministère une étude récente sur la fonction dont il est question?		
Si oui précisez: PAS SUR DE SACHE		X
2.6 Combien d'employés seriez-vous prêts à recruter parmi les finissants du niveau collégial?		
- à l'heure actuelle : -2-		
- à moyen terme (1977/1980):		
- à long terme (1981/1985) :		
2.7 Connaissez-vous des entreprises ou services qui emploient ce type de personnel?		
AGENCES DE VOYAGES		
LIGNES AÉRIENNES		

ANNEXE 3:

- LES RELATIONS PUBLIQUES

pr reporter

The Weekly Newsletter of Public Relations, Public Affairs & Communication

603 / 778 - 0514

Vol.20 No.10
March 7, 1977

MORE ON EMPLOYMENT PICTURE: SEARCH FIRMS SAY 1977 WILL BE GOOD YEAR, PARTICULARLY FOR SPECIALISTS LIKE SPEECHWRITERS, INTERNAL & CONSUMER COMMUNICATORS

Search firm executives are bullish but told pr reporter their clients want public relations specialists -- not the generalists in demand by some major corporations (last week's issue). Jean Cardwell, Cardwell Associates (Chicago), expects 1977 to be "sensational." Candidates are being hired more for experience than education, particularly in two areas -- speechwriting and internal communications. Companies are "continuing to speak out" and need speechwriters with "corporate experience and a diverse background," she said. "A lot of money" is going into internal communications because organizations "now realize what an important public is at their fingertips."

Cleo Phillips, Henry Schapper Agency (NYC), also forecasts a bright year, including more requests "for young people with a year on a newspaper or trade journal, or just out of school with a journalism degree. For several years it was difficult for people in public relations or communications to find work and some were going off into other fields. Now the whole industry looks more optimistic."

Larry Marshall, Marshall Consultants (NYC), cites his 50 search assignments in the first quarter as an indication 1977 could be "one of the biggest years for posts opening up in major corporations and counseling firms." He also sees demand for speechwriters, "one of the most visible communication posts in terms of access to top management." Speechwriting functions include position papers and by-lined "think-pieces" for ceo's, especially in the multinationals. Salary range is $25-50,000. The speechwriter must understand current issues and what's of particular interest to management; be able to write in a contemporary style about complex subjects; and command respect of a ceo. Do speechwriters become policy-makers? In some cases, adds Marshall, but "some ceo's know exactly what they want to say." (See purview 7/26/76)

Posts continue to open up in public affairs, which Marshall defines as "the ability to deal with regulatory agencies." Also an upsurge in consumer relations, the highest paying field for women -- $25-50,000. Despite a "tremendous need for qualified women with good corporate communications background who have management as well as technical skills," the problem is that "women are not able -- or willing -- to relocate," Marshall told pr reporter.

Contrast: One of the largest general executive search firms, Boyden Associates, told pr reporter public relations is "lowest on the totem pole in terms of management jobs." But Dr. Arthur Earl, pres. of Boyden's Canadian office, reports public relations searches there are up, especially in the natural resources industry. Some reasons: corporations are giving more thought to public attitudes, especially in the environmental area; and the new separatist politics has alerted companies to the power of public opinion.

A PUBLICATION OF PR PUBLISHING COMPANY INC DUDLEY HOUSE P.O. BOX 600 EXETER N.H. 03833
PUBLISHERS OF WHO'S WHO IN PUBLIC RELATIONS AND THE PR BLUE BOOK
EDITORIAL BOARD OTTO LERBINGER AND PATRICK JACKSON ELEANOR M. BARBOUR PRES./DENT

ALL RIGHTS RESERVED COPYRIGHT 197

PROPOS TENUS PAR
NEIL M. OAKLEY ARP, PRESIDENT NATIONAL
A L'INTENTION DES MEMBRES DE LA SOCIETE CANADIENNE
DES RELATIONS PUBLIQUES DU QUEBEC
A L'HOTEL REINE ELIZABETH, MONTREAL
LE 9 FEVRIER 1977

La Société canadienne des relations publiques fut fondée à Montréal il y a tout juste 29 ans. C'étaient les jours passionnants où les membres de la Société des relations publiques du Québec découvrirent qu'il y avait, à Toronto, un groupe similaire avec des intérêts communs: l'avancement des relations publiques, et peut-être - était-ce si audacieux de l'espérer - une association nationale de sociétés régionales de relations publiques indépendantes, s'étendant d'un océan à l'autre?

Aujourd'hui, grâce à la prévoyance des experts en relations publiques du Québec, la SCRP compte 1134 membres dont 363 sont accrédités. Nous avons dix sociétés régionales, et la onzième est en voie de formation au Nouveau-Brunswick. Le succès que nous avons tous remporté à la SCRP - d'un bout à l'autre du Canada - nous le devons à la prévoyance des membres de la Société du Quebec et à l'esprit d'initiative du Québec.

Les relations publiques ont toujours existé dans l'évolution des temps. Il n'y a eu aucun moment dans les vies de ceux qui se trouvent dans cette salle, où une évolution économique et sociale rapide n'a pas eu lieu. Rien de nouveau n'est arrivé dans les années soixante-dix, même au Québec, si ce n'est que l'évolution s'est accentuée et continuera toujours ainsi. De plus, les relations publiques ont toujours évolué avec le temps - comme elles le font maintenant.

Ce que peu d'entre nous réalise, c'est que nous, agents de relations publiques, pris comme nous le sommes au centre du tourbillon, sommes en fait les agents de l'évolution. Nous sommes à la fois ceux qui résolvent les problèmes et ceux qui communiquent.

Les relations publiques sont l'outil de l'évolution, mais il n'est pas assez utilisé, peu compris, et pas reconnu ni apprécié du tout.

De quelque manière que vous le décriviez, le fait demeure: les relations publiques sont aux institutions ce que les relations interpersonnelles sont aux individus, ce que la diplomatie et la politique sont aux nations. Les relations publiques sont le développement de la complaisance, des communications et des négociations qui augmentent la compréhension entre des individus et des groupes, normalement avec des philosophies de base semblables, mais souvent avec des buts et des besoins différents.

Ainsi, les agents de relations publiques d'aujourd'hui doivent être prêts à résoudre des problèmes de direction, ou ils seront remplacés demain par ceux qui le peuvent. En cette ère de réalisme et de confrontation, ne dites pas "La direction ne me comprend pas". Demandez-vous plutôt si vous, vous comprenez la direction.

Dans le même esprit, la définition et la communication d'une prise de position de la responsabilité sociale des affaires et de l'industrie représentent un défi. C'est là que nous devons être mieux éduqués, et que nos relations avec les médias doivent être plus professionnelles. Si nous voulons être respectés dans ce domaine, nous devons agir comme des agents de relations publiques de bonne foi.

Mais je suis le premier à admettre qu'il y a beaucoup plus d'experts sur les relations publiques que dans les relations publiques. Par exemple, tout le monde sait que dans les relations publiques, nous sommes encore harcelés par des agents de presse effrontés et des arrangeurs législatifs que les médias - et les politiciens - appellent des genres de relations publiques.

Mais la grande nouvelle, la vraie nouvelle n'est pas que nous comptons parmi nous des imposteurs et des casse-pieds. C'est plutôt que la discipline appelée relations publiques a évolué si vite en 29 ans au Canada.

Aujourd'hui, nous sommes le seul corps de communications qui ait un code d'éthique écrit engageant ses membres. Nous sommes les seuls à pouvoir prouver la compétence des relations publiques en passant des examens écrits et oraux. Nous sommes la seule organisation possédant des lignes de conduite concernant d'entraînement professionnel et le développement de la main-d'oeuvre.

Je suis ici aujourd'hui pour vous assurer que la Société canadienne des relations publiques est solide, non seulement au Canada, mais sur une base internationale. De plus, nous faisons de gros progrès.

Nous possédons les spécialistes, les ressources financières, les moyens et le désir de donner suite à toute opportunité qui naîtra afin de mettre en valeur notre domaine, nos Sociétés régionales et chacun de nos membres.

Nous affrontons deux grandes difficultés. En premier lieu, les membres de la Société des relations publiques doivent se rendre à l'évidence; ils doivent accomplir un meilleur travail et ils doivent transmettre ce qu'ils font et comment ils le font. En deuxième lieu, chacun d'entre vous doit combattre la fausse image projetée des relations publiques et ceux qui y travaillent. Car les relations publiques sont une discipline respectable. Cessons de nous leurrer, soyons fiers de ce fait.

Pourquoi cette société désignée SCRP doit-elle être soudainement prise au sérieux? Qu'en est-il de la SCRP?

Il nous faut devenir l'autorité reconnue en ce qui a trait à l'éducation en matière de relations publiques au Canada. Si nous continuons de la façon spéciale dont nous l'avons fait par le passé, nous verrons les relations publiques enseignées par tous et chacun, sans connaissance et expérience, bien que ce soit entrepris de bonne foi.

Il nous faut mettre sur pied nos propres cours éducatifs afin d'améliorer notre propre programme d'accréditation. Sinon une note de passage d'une université ou d'un collège communautaire sans crédits pour l'expérience sera plus reconnue que l'accréditation de la SCRP.

Nous devons nous lier de plus près avec nos confrères internationaux. Sinon, nous ne pourrons affirmer que nous sommes la grande autorité en matière de relations publiques au Canada.

Voici seulement deux de nos buts nationaux et l'état où nous en sommes:
1) Le développement de Normes nationales minimum d'éducation en relations publiques en vue de l'implantation par les sociétés régionales aux niveaux provinciaux d'éducation. Le comité responsable a établi ses organigrammes et le travail sur les lignes directrices est en bonne voie. Les Sociétés régionales peuvent s'attendre à décider des prérogatives dans quelques mois.

2) Le développement de cours universitaires/collégiaux d'extension de deux ou trois ans menant à l'accréditation SCRP. A notre connaissance, le cours SCRP sera le premier au Canada à être préparé en deux langues. Les responsables comprennent deux membres de la Société du Québec et un membre de la Société d'Ottawa. Il vous en coûte présentement $135.00; ce qui inclut également un échantillon du travail, un examen par écrit de trois heures et un examen oral d'une heure. On entend dans ce cours se concentrer sur la consommation et les affaires, l'économie, la loi, les affaires publiques, les humanités, la recherche sur le comportement et autres... Tout ceci en plus des matières sur les relations publiques.

Il vous faudra deux ou trois ans pour atteindre la nouvelle Accréditation SCRP qui sera gérée par le Bureau d'Accréditation de la SCRP. Il vous en coûtera $200 à $300 par année et une série d'examens. Agissez maintenant.

Depuis des années, nous de la SCRP affirmons que ce sont là des buts irréalisables. Rien n'est plus loin de la vérité si la reconnaissance internationale importe un tant soit peu.

Un jour le mois dernier, j'ai reçu une note de la Public Relations Society of America disant que la SCRP sera récompensée en recevant une citation de son président, "en reconnaissance du service exceptionnel rendu dans le développement et la conduite de la PRSA aux Etats-Unis."

Le lendemain, j'ai reçu une lettre du président de la Institute of Public Relations (Angleterre). "Allez-vous vous joindre au mouvement amorcé par le Mexique en vue de mettre sur pied une Fédération mondiale d'associations de relations publiques? Nous voulons faire part à nos membres des réactions du Canada à ce projet."

Je soutiens que la SCRP parvient à la fin de l'époque de transition des relations publiques au Canada. Nous sommes respectés, nous sommes plus nombreux, la SCRP compte plus de membres, et nous sommes plus habiles que jamais dans le passé.

Nous atteignons l'étape de gestion. Nous devenons une des associations nationales de communication les plus respectées au monde. Nous dépassons ceux qui ne veulent pas travailler avec nous et ceux qui ne nous permettent pas de travailler avec eux.

mars 1977